



EINDRAPPORTAGE

# Impactanalyse Single Digital Gateway

Een onderzoek naar de impact van de SDG (onderdeel procedures) op provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden

8 november 2022

# Impactanalyse Single Digital Gateway

Een onderzoek naar de impact van de SDG (onderdeel procedures) op provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden

Harro Spanninga, Rosa-May Postma, Rebecca Spruijt

8 november 2022

# Inhoudsopgave

<b>1. Samenvatting .....</b>	<b>4</b>	<b>4. Resultaten .....</b>	<b>26</b>
<b>2. Inleiding .....</b>	<b>8</b>	4.1 Introductie .....	27
2.1 Context en achtergrond .....	9	4.2 Algemeen beeld .....	27
2.2 Doel en kerngebieden .....	9	4.3 Informatie opvragen .....	28
2.3 Bureau Nationaal Coördinator .....	10	4.4 Dienstverlening en klantreis .....	29
2.4 Juridische context .....	11	4.5 Techniek .....	30
2.5 Reikwijdte van uw vraag aan Berenschot .....	11	4.6 Gebruikersstatistieken en gebruikersreacties ..	31
2.6 Onderzoeksvragen .....	12	<b>5. Implementatie strategieën .....</b>	<b>32</b>
2.7 Onderzoeksofzet .....	13	5.1 Introductie .....	33
2.8 Leeswijzer .....	13	5.2 Mogelijke invoeringsstrategieën .....	33
<b>3. SDG vereisten uit annex II en III .....</b>	<b>14</b>	5.3 Interpretatie SDG en impact bepaling .....	33
3.1 Vereisten aan SDG-procedures .....	15	5.4 Centraal vs. decentraal .....	36
3.1.1 Bereik van de SDG en grondslag voor dit bereik .....	15	5.5 Eenmalige en structurele werkzaamheden ....	38
3.1.2 Eisen aan procedures .....	15	5.6 Oplossingsrichtingen .....	39
3.1.3 Verschillende eisen aan procedures .....	17	5.7 De kosten van de SDG .....	41
3.1.4 Notificeren en eisen aan statistieken en gebruikersfeedback .....	18	<b>Bijlage 1 Resultaten survey .....</b>	<b>43</b>
3.2 Eisen aan ondersteuning en probleemoplossing .....	19	<b>Bijlage 2 Bereik SDG artikelen .....</b>	<b>49</b>
3.3 Doorvertaling naar provincies en waterschappen .....	19	<b>Bijlage 3 Eisen aan procedures .....</b>	<b>50</b>
3.3.1 Relevante SDG-procedures van provincies en waterschappen .....	19	<b>Bijlage 4 Producten lijst provincies en waterschappen .....</b>	<b>52</b>
3.3.2 'Once only' principle .....	21		
3.3.3 Ondersteuning en probleemoplossing ..	22		
3.3.4 Notificeren, statistieken en gebruikersreviews .....	22		
3.4 Informatiearchitectuur .....	22		
3.4.1 Huidige situatie .....	22		
3.4.2 Gevolgen van SDG-eisen voor de informatiearchitectuur .....	24		
3.4.3 Relatie met het digitaal stelsel Omgevingswet .....	24		
3.4.4 Oplossingen en knelpunten van de SDG in de informatiearchitectuur .....	24		



HOOFDSTUK 1 MANAGEMENTSAMENVATTING

# Samenvatting

## Introductie

In 2015 presenteerde de Europese Commissie een nieuwe Single Market Strategy, een strategie om het volledige potentieel van de Europese interne markt te benutten. Om de interne markt beter te laten functioneren, beter toegankelijk te maken voor burgers en bedrijven en om belemmeringen te voorkomen, heeft de Commissie daarna in 2017 een handhavingspakket met verdere wetgevingsvoorstellen voor de interne markt uitgebracht. Eén van deze wetsvoorstellen betrof de Single Digital Gateway Verordening (SDG)<sup>1</sup>, vastgelegd in verordening (2018/1724). De SDG moet ervoor zorgen dat iedereen in de EU op dezelfde manier toegang heeft tot digitale overheidsdienstverlening.

Het doel van de SDG is om burgers en bedrijven toegang te geven tot de Europese interne markt, met non-discriminatie als streven. Het is de bedoeling dat alle relevante dienstverlening digitaal wordt aangeboden, via de centrale toegangspoort 'Your Europe'. Om dit te bereiken bevat de SDG-verordening drie kernverplichtingen. Deze drie kerngebieden worden ook wel de verschillende annexen genoemd:

- Digitale informatieverstrekking
- Digitalisering van procedures
- Het aanbieden van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.

Op dit moment werken waterschappen en provincies aan de implementatie van annex I. De waterschappen en provincies hebben behoefte aan inzicht in de impact van annex II en III van de SDG-verordening. Het IPO en de Unie van Waterschappen hebben Berenschot gevraagd deze impactanalyse uit te voeren. De impactanalyse moet inzicht geven in de consequenties van annex II en III op de architectuur, financiën, rollen, samenwerking en informatievoorziening van de waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden. Op basis hiervan moet de impactanalyse een advies opleveren over hoe de waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden de veranderingen het beste kunnen implementeren.

## Conclusies

Er zijn behoorlijk wat hobbels op de weg om op een doeltreffende en doelmatige wijze aan de eisen voor SDG procedures te voldoen. Dat komt omdat Nederlandse webpagina's en procedures van provincies en waterschappen over het algemeen niet ingericht zijn op meertaligheid, maar ook omdat Europese voorzieningen zoals eIDAS nog niet volledig geïncorporeerd zijn in het stelsel van digitale overheidsvoorzieningen zoals we dat in Nederland kennen. Een verdere uitweiding over deze hobbels is te lezen in hoofdstuk 3 en 5.

Voldoen aan de letter van de SDG en daarmee het SDG conform inrichten van grensoverschrijdende procedures is niet doeltreffend. De informatiegebieden en procedures die in annex I en annex II zijn benoemd, hebben voor provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden vooral – doch niet uitsluitend – betrekking op bedrijven. In de EU bieden echter alleen Nederland en Oostenrijk een voor bedrijven bruikbaar inlogmiddel aan. Als publieke dienstverleners procedures SDG conform ontsluiten, dan kan hierdoor een groot gedeelte van de doelgroep deze procedures niet bereiken.

Het SDG conform inrichten van procedures zal een grote inspanning vergen van provincies omdat zij veel en diverse producten (53) hebben. Voor waterschappen is dat beperkter omdat zij slechts 2 producten onderkennen. Het aantal SDG procedures is de belangrijkste kostendrijver van de implementatie van de SDG.

Voor belastingkantoren en waterschappen die zelf belasting heffen ligt dit iets anders. Zij hebben vaak al te maken met tweetaligheid en hun doelgroep zijn voor een groot gedeelte burgers. Voor hen heeft het tweetalig grensoverschrijdend aanbieden van procedures wel betekenis voor hun dienstverlening.

Het is van belang dat het omgevingsloket gaat voldoen aan de eisen van de SDG. Immers de eerste stappen van een procedure die onder de Omgevingswet vallen, doorloopt een aanvrager op het omgevingsloket. Publieke dienstverleners zullen dan nog steeds een aantal zaken in hun midoffice en backoffice moeten regelen (kennisgeving, bewijzen uitwisselen, betalen, digitaal verstrekken resultaten).

<sup>1</sup> Zie ook: <https://europadecentraal.nl/onderwerp/digitale-overheid/digitale-samenleving/single-digital-gateway/>

Ook voor omgevingsdiensten geldt dat het SDG conform inrichten van procedures niet doeltreffend is, want hun werk heeft vooral betrekking op het verlenen van vergunningen voor gemeenten en provincies in het fysieke domein. Ook hangt het er vanaf of een omgevingsdienst een loketfunctie heeft, wat soms niet het geval is.

De commissie werkt hard aan het 'Once Only Technical System' (OOTS), maar dat zal niet gereed zijn voor de datum van inwerkingtreding van de SDG (12 december 2023). Tot die tijd is het Internal Market Information System (IMI) beschikbaar om bewijsstukken in procedures te verifiëren.

### Aanbeveling

We bevelen aan, de geest van de SDG te volgen en in te zetten op een generieke SDG oplossing. Dat bestaat eruit dat elke provincie en waterschap een eenvoudige SDG pagina inricht met informatie over haar producten en een mogelijkheid om een vraag te stellen over die producten. Uitwisseling van gegevens kan dan verlopen via de Berichtenbox voor Bedrijven. Dat is een voorziening waarop publieke dienstverleners in het kader van de Dienstenwet verplicht zijn aangesloten. Zolang OOTS nog niet gereed is en het grensoverschrijdend inloggen voor bedrijven nog niet is opgelost, kunnen provincies en waterschappen zo op een basale wijze grensoverschrijdend procedures aanbieden. Randvoorwaardelijk is dan wel dat de Berichtenbox voor Bedrijven eIDAS gaat accepteren. Dat is op dit moment nog niet het geval.

Daarnaast bevelen we aan, voor burgers de belangrijkste procedures die grensoverschrijdend van belang zijn en onder de SDG vallen, wel volledig SDG conform in te richten. Dit zijn dan met name de procedures rond waterschapsbelasting van waterschappen.

Het is van belang dat provincies en waterschappen blijven inzetten op het grensoverschrijdend en tweetalig aanbieden van procedures. De EU zet met de SDG in op de versterking van de interne markt door publieke dienstverlening grensoverschrijdend digitaal toegankelijk te maken. En dat is, gegeven de digitaliseringsagenda van de EU, een ambitie die ook in de toekomst eisen stelt aan de digitale dienstverlening van bestuursorganen. Het is ons inziens van belang op die toekomstige ontwikkelingen vanuit de EU te blijven anticiperen. En dat betekent dat het internationale karakter en tweetaligheid meer een uitgangspunt moet worden bij de verdere doorontwikkeling van digitale dienstverlening. In de toekomst is het dan eenvoudiger aan de vereisten van de SDG, of toekomstige aanverwante regelgeving, te voldoen.

Als provincies en waterschappen kiezen voor een generieke oplossing dan is er wel sprake van enig juridisch risico. De SDG is een verordening met directe werking met duidelijk voorschrijvende eisen. Een meer generieke benadering sluit niet geheel aan op die eisen. De commissie zou eventueel een inbreukprocedure kunnen starten. De kans daarop wordt door betrokkenen op dit moment echter niet groot geacht.

### Afhankelijkheden implementatie

Om boven geschetste generieke SDG oplossing succesvol uit te kunnen voeren zijn er een aantal afhankelijkheden.

#### *Inhaalslag*

In de eerste plaats maken nog niet alle organisaties gebruik van de bestaande voorzieningen zoals IMI en de Berichtenbox voor Bedrijven. Ook is eIDAS nog niet bij alle organisaties in gebruik. Om aan de vereisten van de SDG te kunnen voldoen, is het ons inziens noodzakelijk om op deze vlakken een achterstand in te halen.

#### *eID wallet*

De EU zet in op de doorontwikkeling van eIDAS naar een eID wallet. Daarmee beoogt de EU de beperkingen van eIDAS weg te nemen, door het mogelijk te maken aanvullende bewijsstukken op te nemen in die wallet. De gebruiker kan deze aanvullende bewijsstukken dan op verzoek van een bestuursorgaan verstrekken. Een dergelijk middel zou het grensoverschrijdende gebruik kunnen vereenvoudigen. De eID wallet is naar verwachting in 2025 beschikbaar.

#### *Berichtenbox voor bedrijven*

Het is van belang dat de Berichtenbox voor Bedrijven eIDAS gaat accepteren zodat gegevens op een passend betrouwbaarheidsniveau uitgewisseld kunnen worden.

#### *Omgevingsloket*

Het doorlopen van de meeste procedures zal via het Omgevingsloket gaan. Hierdoor zijn de technische mogelijkheden van het Omgevingsloket bepalend of deze procedures aan de eisen van de SDG-verordening voldoen. Zo is het momenteel nog niet mogelijk om het Omgevingsloket tweetalig (Nederlands/Engels) in te stellen. Het is van belang om bij de ontwikkeling van het Omgevingsloket bewust te zijn van de SDG eisen en wat dit wellicht betekent voor de inrichting van het Omgevingsloket. Als dit niet gebeurt, zal het lastig zijn om te voldoen aan de eisen van de SDG voor de onderdelen van procedures die bij het Omgevingsloket belegd zijn.

## Aanbevelingen

### Centraal vanuit IPO of UvW

#### *Gezamenlijke benadering of niet?*

Een eerste vraag die beantwoord moet worden is, of de vraag of de generieke SDG oplossing gewenst is. Dat zullen de besturen van waterschappen en provincies moeten vaststellen. De generieke SDG oplossing biedt meer mogelijkheden tot samenwerking. Het is daarom wenselijk dat inzetten op de generieke SDG oplossing een collectief besluit is, van respectievelijk waterschappen en provincies. Immers kunnen dan, op vrij generieke wijze, instructies opgesteld en vertaald worden, welke herbruikbaar zijn voor meerdere organisaties.

#### *Samenwerking in het vertalen*

Ook als er geen uniforme benadering wordt gekozen, is samenwerken bij de vertaling van procedures zinvol. Veel informatie over procedures zal voor alle organisaties min of meer generiek zijn. Ook bouwstenen zoals Engelstalige kennisgevingen zullen herbruikbaar zijn. Het is daarom aan te bevelen ook voor de procedures de samenwerking te zoeken bij het vertalen. Partijen als InfoMil hebben in het verleden generieke bouwstenen voor kennisgevingen en bevestigingen opgesteld. Mogelijk kunnen zij dat voor de SDG ook doen.

#### *Kennisnetwerken*

Gedurende het onderzoek is gebleken dat er veel behoefte bestaat bij betrokkenen om kennis uit te wisselen over de SDG. Het is aan te bevelen periodieke bijeenkomsten te organiseren waarbij betrokkenen kennis uit kunnen wisselen. We denken dat dit het beste per overheidslaag is te organiseren.

#### *Agenderen SDG*

De SDG moet ook op de agenda staan bij het Omgevingsloket en de Berichtenbox voor Bedrijven. Waterschappen en provincies zouden in gezamenlijkheid kunnen optrekken om de SDG bij het Omgevingsloket en de Berichtenbox voor Bedrijven (RVO) te agenderen.

### Per bestuursorgaan

#### *Vaststellen ambitie*

Bestuursorganen hebben in verschillende mate te maken met grensoverschrijdende gebruikers. En dat is ons inziens bepalend voor de ambitie. Het is dan ook zaak vast te stellen welk ambitieniveau de organisatie heeft bij het vormgeven van de SDG.

#### *Formeren passend projectteam of werkgroep*

Afhankelijk van de ambitie zal er per organisatie een projectteam of werkgroep geformeerd moeten worden die aan de slag gaat met de SDG.

#### *Vaststellen scope van de SDG*

Elke organisatie zal zijn unieke karakter hebben en niet alle SDG procedures zijn voor alle bestuursorganen relevant. Het is dan ook van belang, met het overzicht uit bijlage 4 als vertrekpunt, vast te stellen wat de scope is van de SDG en waar eventueel prioriteiten liggen.

#### *Vaststellen uitgangssituatie*

Van belang is vast te stellen wat de uitgangssituatie is. Maakt de organisatie al gebruik van voorzieningen als eIDAS, IMI en de Berichtenbox voor Bedrijven? Als dat niet het geval is, zal de organisatie op dat vlak de achterstand moeten inhalen of alternatieve benaderingen van de SDG moeten implementeren.

#### *Aanpassen website*

Onderdelen van de website zullen aangepast moeten worden conform de gekozen benadering voor de SDG procedures.

#### *Notificeren SDG procedure pagina's*

Als de SDG procedure pagina's op de website gereed zijn, zullen deze in overleg met het nationale portaal aangemeld moeten bij het 'Your Europe' portaal. Periodiek moeten rapportages over statistieken en gebruikersreviews worden aangeleverd.



HOOFDSTUK 2 INTRODUCTIE

# Inleiding



## 2.1 Context en achtergrond

In 2015 presenteerde de Europese Commissie een nieuwe Single Market Strategy, een strategie om het volledige potentieel van de Europese interne markt te benutten. Om de interne markt beter te laten functioneren, beter toegankelijk te maken voor burgers en bedrijven en om belemmeringen te voorkomen, heeft de Commissie daarna in 2017 een handhavingsspakket met verdere wetgevingsvoorstellen voor de interne markt uitgebracht. Eén van deze wetsvoorstellen betrof de Single Digital Gateway Verordening (SDG)<sup>2</sup>, vastgelegd in verordening (2018/1724). De SDG moet ervoor zorgen dat iedereen in de EU op dezelfde manier toegang heeft tot digitale overheidsdienstverlening.

In de SDG-verordening staat welke informatie en procedures online aangeboden moeten worden en vanaf wanneer dat moet worden gedaan. De SDG-verordening is in oktober 2018 aangenomen door het Europees Parlement. Daarmee heeft Nederland de wettelijke verplichting gekregen om de verordening uit te voeren. De SDG wordt beheerd door de Commissie en de lidstaten samen. De Commissie zorgt voor de centrale toegangspoort van waaruit Europese burgers en bedrijven alle relevante informatie, procedures en diensten kunnen vinden die zij nodig hebben om van de Europese interne markt gebruik te maken. Dat gebeurt met het portaal (de gateway) 'Your Europe'. Deze centrale toegangspoort verwijst gebruikers door naar de juiste websites in de verschillende lidstaten. Via 'Your Europe' kunnen burgers en bedrijven op een eenvoudige manier betrouwbare informatie vinden over overheidsdiensten, -producten en -procedures in Europa. Sommige procedures kunnen online worden doorlopen. Via de SDG worden gebruikers straks doorgelinkt naar de webpagina's op de overheidswebsite van de betrokken lidstaat, waar de informatie of de procedures staan waar de gebruikers naar op zoek zijn. Dit kan van de EU zijn als het om Europese aangelegenheden gaat, of naar de website van de desbetreffende instanties in een EU-lidstaat.

## 2.2 Doel en kerngebieden

Het doel van de SDG is om burgers en bedrijven toegang te geven tot de Europese interne markt, met non-discriminatie als streven. Het is de bedoeling dat alle relevante dienstverlening digitaal wordt aangeboden, via de centrale toegangspoort 'Your Europe'. Om dit te bereiken bevat de SDG-verordening drie kernverplichtingen:

- Digitale informatieverstrekking
- Digitalisering van procedures
- Het aanbieden van diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.

Deze drie kerngebieden worden ook wel de verschillende annexen genoemd. Hierover zullen we in paragraaf 3.1.1 verder uitweiden. Voor de implementatie van deze kerngebieden gaat Nederland, zoals gesteld door het bureau Nationaal Coördinator, uit van het basisniveau (zie paragraaf 2.3).

De SDG treedt gefaseerd in werking. De verplichtingen vanuit annex I treden in werking op 12 december 2022 en de verplichtingen uit annex II en III treden op 12 december 2023 in werking. Voor de eerste actielijn (annex I en III) is gekozen voor een centraal scenario. Hiervoor is het bureau Nationaal Coördinator als beheerder aangesteld. Alle relevante informatie is beschikbaar binnen de nationale portalen<sup>3</sup>. Als nationale portalen zijn binnen Nederland [rijksoverheid.nl/government](https://rijksoverheid.nl/government).nl (DPC), [ondernemersplein.kvk.nl/business.gov.nl](https://ondernemersplein.kvk.nl/business.gov.nl) (DOP) aangesteld. Voor de tweede en derde actielijn is nog niet vastgesteld of er voor een centraal of decentraal scenario wordt gekozen. Deze impactanalyse zal deels als onderbouwing voor die keuze gebruikt worden.

<sup>2</sup> Zie ook: <https://europadecentraal.nl/onderwerp/digitale-overheid/digitale-samenleving/single-digital-gateway/>

<sup>3</sup> Nationale websites (portalen) waar op gecentraliseerde wijze informatie wordt verstrekt

## 2.3 Bureau Nationaal Coördinator

De SDG-verordening bepaalt dat in elke lidstaat een Nationaal Coördinator (NC) moet worden aangewezen. De Nederlandse Nationaal Coördinator is benoemd door het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en coördineert de implementatie van de verordening in Nederland. Ook is zij het bruggenhoofd naar de Europese Commissie en de andere Europese lidstaten. De NC wordt ondersteund door het Bureau Nationaal Coördinator (bNC-SDG).

Het bNC-SDG stelt de volgende algemene richtlijnen voor, voor de implementatie van de SDG<sup>4</sup>:

- Iedere dienstverlenende overheidsorganisatie is en blijft zélf bestuurlijk verantwoordelijk voor het voldoen aan de eisen van de SDG-verordening.
- Nederland kiest voor een stapsgewijze implementatie van de SDG-verordening. Hier wordt richting aan gegeven door de basisimplementatie, waar alle Nederlandse dienstverleners aan moeten voldoen, waarbij vervolgens elke organisatie zelf kan bepalen of, en zo ja hoe, zij hierop uitbreiden.
- De implementatie kan per dienstverlener verschillen, ook in snelheid en ambitieniveau, met de basisimplementatie als minimum.
- De SDG borduurt als nieuwe Europese regelgeving voor een groot gedeelte voort op in Nederland reeds geldende wetten en regels zoals de AWB, Dienstenwet, eIDAS en de AVG. De SDG-verordening sluit ook aan op staand Nederlands beleid rondom hergebruik van gegevens en de digitale overheid. (Hierover verschijnt een juridische analyse).
- De kosten voor de implementatie van de verordening worden gedragen door dienstverleners zelf. Dit is aangegeven in de kabinetsreactie in het onderhandelingsproces en past bij het gegeven dat zij zélf verantwoordelijk zijn voor de implementatie en daarnaast bij het feit dat de meeste wettelijke verplichtingen in de SDG-verordening al eerder waren vastgesteld.
- Bestaande generieke bouwblokken worden zo veel als mogelijk gebruikt om invulling te geven aan de te behalen implementatiedoelen. Daar waar noodzakelijk kunnen nieuwe generieke oplossingen ontwikkeld worden, om op een eenduidige en makkelijke wijze te voldoen aan de SDG-eisen.

Daarnaast stelt bNC-SDG de volgende richtlijnen voor, specifiek voor de procedures:

- De 21 procedures die genoemd staan in annex II van de verordening worden met voorrang opgepakt.
- Vervolgens worden de procedures geschikt gemaakt die relevant zijn voor grensoverschrijdend gebruik en daadwerkelijk door een significant aantal Europeanen worden gebruikt.
- Er wordt een handreiking gemaakt voor overheden om meer duidelijkheid te geven bij het bepalen of een dienst relevant is voor grensoverschrijdend verkeer.
- Er wordt zo veel als mogelijk gebruik gemaakt van bestaande ondersteunende oplossingen voor gegevensuitwisseling zoals eIDAS voor authenticatie, eDelivery, het IMI-systeem en de Berichtenbox voor Bedrijven.
- Met de aanpassing van de AWB (ofwel de invoering van de Wmebv) móeten overheden hun diensten al digitaal aanbieden. Daarnaast moeten overheden vanuit de Dienstenwet al aansluiten op de Berichtenbox voor Bedrijven.
- Daar waar het gebruik van gemeenschappelijke voorzieningen een kosten- en/of kwaliteitsvoordeel kan opleveren, zullen zaken gemeenschappelijk worden opgepakt. Indien nuttig en nodig kunnen er nieuwe gemeenschappelijke voorzieningen ontwikkeld worden.

<sup>4</sup> bNC (2022). Grondbeginselen basisimplementatie Single Digital Gateway -verordening

## 2.4 Juridische context

De SDG is onder meer op te vatten als een doorontwikkeling van de dienstenrichtlijn, in Nederland geïmplementeerd in de Dienstenwet. In het kader van deze impactanalyse voert het te ver om alle vereisten van de Dienstenwet uiteen te zetten, in diverse publicaties is daar aandacht aan besteed<sup>5,6,7</sup>. Het doel van de Dienstenwet is het eenvoudiger maken voor dienstverrichters om overal aan de slag te gaan in Europa. De Dienstenwet heeft er onder meer toe geleid dat er een nationaal portaal is ingericht waar dienstverrichters informatie kunnen vinden over vergunningenstelsels, er een voorziening is gekomen waarmee private dienstverrichters zaken kunnen afhandelen met de overheid (in Nederland de Berichtenbox voor Bedrijven/ondernemers) en een voorziening voor publieke dienstverleners waarmee zij elkaar administratief kunnen ondersteunen (Internal Market Information system(IMI)).

Enigszins kort door de bocht geformuleerd voegt de SDG aan de dienstenrichtlijn onder andere een bredere werking toe. Immers de SDG richt zich niet alleen op ondernemers maar ook op burgers. Daarnaast voegt de SDG een portaal op Europees niveau toe – het YourEurope.eu portaal – waar informatie wordt ontsloten over relevante producten van publieke dienstverleners. De SDG vereist – in tegenstelling tot de dienstenrichtlijn – dat deze eisen minimaal in twee talen van de EU beschikbaar zijn. Daarnaast formuleert de SDG een aantal eisen aan de manier waarop diensten digitaal aangeboden moeten worden.

Vanuit Nederland is er diverse wetgeving die relevant is voor de SDG. Zo geeft de wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer<sup>8</sup> (Wmebv) ingezetenen van Nederland het recht om digitaal zaken te doen met de overheid, en daarmee een verplichting voor publieke dienstverleners om hun producten op een digitale wijze beschikbaar te stellen.

De Wet digitale overheid (Wdo)<sup>9</sup> stelt regels op over de wijze waarop publieke dienstverleners hun digitale dienstverlening vormgeven. De Wdo is een kaderwet en gaat onder andere in op het gebruik van bepaalde digitale voorzieningen en eisen ten aanzien van informatieveiligheid. In dit verband is vooral relevant dat de Wdo eisen stelt aan het beveiligingsniveau

waarop digitale diensten verleend kunnen worden. Dat is vastgelegd in de regeling betrouwbaarheidsniveaus<sup>10</sup>.

De Wdo sluit op haar beurt weer aan op de eIDAS-verordening, die verplicht dat lidstaten elkaars inlogmiddelen accepteren en gebruikers van die inlogmiddelen toegang geven tot hun digitale dienstverlening. De betrouwbaarheidsniveaus van de Wdo zijn overgenomen vanuit de eIDAS-verordening.

Kortom, er is sprake van een cumulatie van wet- en regelgeving die er toe leidt dat ‘de jure’, publieke dienstverleners *al* hun producten en diensten digitaal aan gaan bieden en dat zij dit doen op een vastgesteld *passend betrouwbaarheidsniveau* en dat deze diensten binnen de EU *toegankelijk* zijn voor *grensoverschrijdende gebruikers*.

## 2.5 Reikwijdte van uw vraag aan Berenschot

Op dit moment werken waterschappen en provincies aan de implementatie van annex I. De waterschappen en provincies hebben behoefte aan inzicht in de impact van annex II en III van de SDG-verordening. Het IPO en de Unie van Waterschappen hebben Berenschot gevraagd deze impactanalyse uit te voeren. De impactanalyse moet inzicht geven in de consequenties van annex II en III op de architectuur, financiën, rollen, samenwerking en informatievoorziening van de waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden. Op basis hiervan moet de impactanalyse een advies opleveren hoe de waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden de veranderingen het beste kunnen implementeren.

In dit document gebruiken we een aantal begrippen. Graag geven we een definitie van deze begrippen en wat wij daar onder verstaan:

- **Publieke dienstverleners:** hiermee doelen wij op alle mogelijke organisaties die een wettelijke taak uitvoeren. We sluiten daarbij aan bij het gebruik van deze term in de Wet digitale overheid (Wdo).
- **Procedures:** reeks handelingen die gebruikers moeten verrichten om aan de voorschriften te voldoen of een bevoegde instantie een beslissing te laten nemen zodat zij hun rechten kunnen uitoefenen.

5 <https://europadecentraal.nl/wp-content/uploads/2013/01/Handreiking-Dienstenrichtlijn.pdf>

6 [https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/20200723\\_Checklist\\_DW\\_provincies\\_TG.pdf](https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/20200723_Checklist_DW_provincies_TG.pdf)

7 [https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/20200723\\_Checklist\\_DW\\_waterschappen\\_TG.pdf](https://www.digitaleoverheid.nl/wp-content/uploads/sites/8/2020/07/20200723_Checklist_DW_waterschappen_TG.pdf)

8 Treedt in werking per 31-12-2022

9 Beoogde inwerkingtreding 1-7-2023

10 <https://www.internetconsultatie.nl/betrouwbaarheid>

- **Ingezetenen:** alle natuurlijke en niet natuurlijke personen die woonachtig of gevestigd zijn in een land.

De scope van deze impactanalyse is bij aanvang gesteld op annex II en III. In de praktijk blijkt echter dat de inhoud van de annexen niet zo statisch zijn en dat de werking en scope van de annexen aan elkaar gelinkt zijn. Daarom is gebleken dat de werkzame scope van deze impactanalyse ‘procedures en ondersteuning’ is geworden. Dit komt grotendeels overeen met annex II en III, maar geeft duidelijker aan dat hier ook bijvoorbeeld procedures uit informatiegebieden in annex I onder vallen.

## 2.6 Onderzoeksvragen

De impactanalyse moet antwoord geven op een aantal onderzoeksvragen. Deze onderzoeksvragen zijn hieronder weergegeven.

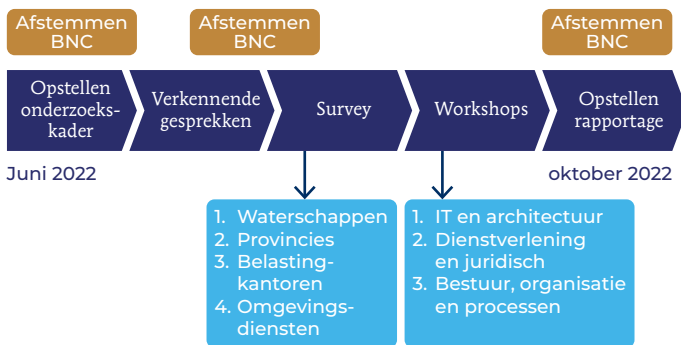
### Onderzoeksvragen

1. Welke procedures en ondersteuning bij online transacties met EU-burgers en ondernemers bestaan er bij de waterschappen, provincies, en samenwerkingsverbanden?
2. Welke van deze procedures vallen onder annex II van de SDG-verordening? Dat wil onder andere zeggen, welke van deze procedures zijn relevant voor grensoverschrijdende gebruikers?
  - Mag er onder deze procedures een prioritering worden gemaakt? Bijvoorbeeld op basis van gebruiksfrequentie.
3. Welke van de procedures onder punt 2 zijn analoog en welke digitaal?
  - Welke impact heeft het digitaliseren van de analoge procedures?
4. Welk deel van de procedure moet in het Engels aangeboden worden? Denk hierbij aan alle onderdelen van de te doorlopen procedure: van informatie over het gebruik van formulieren en betaling, het indienen van een bijstandsverzoek, indienen van een aanvraag, leveren van aanvullende informatie, tot de aflevering van het resultaat (besluit en legesnota).
5. Wat moet er aangepast worden aan bestaande procedures om ze toegankelijk te maken voor grensoverschrijdende gebruikers?

6. Waar ligt welke verantwoordelijkheid tijdens het doorlopen van de procedures? Geef een overzicht van de rollen die elke partij speelt bij genoemde procedures. Als voorbeeld: wie levert aan en wie is in de lead? Denk hierbij bijvoorbeeld aan omgevingsdiensten of belastingsamenwerkingen.
7. Op welke technische manier kunnen procedures worden aangeboden? Werk hierbij de mogelijke oplossingen uit, inclusief voor- en nadelen.
8. Maak per organisatie inzichtelijk wat de implicaties van annex II zijn op de bestaande dienstverleningsportalen (frontoffice) en eventuele achterliggende (midoffice) voorzieningen, waarbij een EU-burger online transacties moet kunnen afhandelen van bepaalde SDG-producten en diensten.
9. Welke kosten voor provincies en waterschappen brengt het invoeren van annex II met zich mee? Welke beheerskosten brengt het structureel voldoen aan annex II met zich mee? Denk hierbij aan uren, inzet en middelen.
10. Wat zijn de vereisten voor een goede ondersteuning van de te doorlopen procedures? Denk hierbij bijvoorbeeld aan Engelstalige ondersteuning. En wat is de rol van het Point of Single Contact Dienstenrichtlijn hierbij, zijn dit ook provincies en waterschappen via hun Berichtenbox voor Bedrijven (artikel 12 Dienstenwet)?
  - Wat zijn de gevolgen van het aanbieden van goede ondersteuning conform annex III?
11. Hoe verhoudt annex II van de SDG-verordening zich tot bestaande wet- en regelgeving?
  - Hoe verhoudt annex II van de SDG-verordening zich tot het Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO)?
12. Wat is de impact van het Once Only Principle (OOP) voor provincies en waterschappen?

## 2.7 Onderzoekopzet

Om de impact en uitvoerbaarheid van de SDG te kunnen bepalen hebben we gebruik gemaakt van verschillende onderzoeksmethodieken, te weten: een juridische analyse, interviews, een survey en workshops. In onderstaande figuur is onze aanpak in hoofdlijnen weergegeven.



Figuur 1 De onderzoeks aanpak op hoofdlijnen

We zijn begonnen met de juridische analyse van de verordening en de uitvoeringsverordening en hebben deze gepresenteerd in een onderzoekskader. Vervolgens hebben we diverse verkennende gesprekken gevoerd met waterschappen, provincies, belastingkantoren en omgevingsdiensten om een eerste inventarisatie van de impact te kunnen maken. Daarnaast hebben we diverse andere experts geraadpleegd, onder meer rondom de Omgevingswet, het DSO en IMI. Vervolgens hebben we een survey uitgezet bij alle provincies, waterschappen, belastingkantoren en omgevingsdiensten. De survey had betrekking op alle onderwerpen. De resultaten van de survey hebben we gevalideerd en verdiept tijdens zes workshops. We hebben dezelfde vragenlijsten voor provincies, waterschappen, belastingkantoren en omgevingsdiensten gebruikt en gezamenlijke (gemengde) workshops georganiseerd. De workshops hadden betrekken op de volgende onderwerpen:

- Digitale dienstverlening en juridisch
- IT en architectuur
- Bestuur, processen en organisatie.

Ten slotte hebben we een conceptrapportage opgesteld die we hebben voorgelegd aan de begeleidingsgroep van het IPO en de UvW. Deze conceptrapportage hebben we uiteindelijk verwerkt tot een definitief eindrapport.

Gedurende het onderzoek hebben we meermaals afgestemd met bNC-SDG. Zo zijn we in gesprek geweest over vragen en onduidelijkheden en hebben we het onderzoekskader op hoofdlijnen getoetst. Ook de conceptrapportage is voorgelegd aan bNC-SDG.

## 2.8 Leeswijzer

In de voorgaande hoofdstukken hebben we de SDG-verordening geïntroduceerd alsmede de uitgangspunten voor de Nederlandse implementatie hiervan. In hoofdstuk 3 gaan we verder in op de beoogde veranderingen die de SDG met zich meebrengt, door de verschillende annexen toe te lichten. Ook gaan we hier verder in op de eisen die de annexen bevatten en wat dit betekent in de praktijk van provincies, waterschappen en hun uitvoeringsorganisaties. Daarna weiden we hoofdstuk 4 aan de resultaten en impactanalyse, om de impact van de SDG-verordening in kaart te brengen. In hoofdstuk 5 gaan we hier op door aan de hand van verschillende invoeringsstrategieën. De rapportage eindigt met hoofdstuk 6, waarin we de belangrijkste conclusies op een rij zetten en onze aanbevelingen en reflectie meegeven.



HOOFDSTUK 3 INHOUDELIJKE ANALYSE

# SDG vereisten uit annex II en III

### 3.1 Vereisten aan SDG-procedures

Op hoofdlijnen vereist de SDG dat procedures van publieke dienstverleners die voor de eigen ingezetenen digitaal toegankelijk zijn én relevant zijn voor de interne markt, ook voor ingezetenen van andere lidstaten digitaal grensoverschrijdend toegankelijk is. De definitie van een procedure onder de SDG is als volgt:

“ (...) handelingen die een gebruiker moet verrichten om aan voorschriften te voldoen of om een beslissing te laten nemen zodat hij zijn rechten, verplichtingen en regels die op hem van toepassing zijn *binnen de interne markt* kan uitoefenen.” (bNC-SDG, 2022)

Die toegankelijkheid is non-discriminatoir, oftewel de procedure dient even eenvoudig of gecompliceerd te zijn voor de grensoverschrijdende gebruiker als de eigen ingezetene. De SDG gaat voor procedures onder meer in op:

- het bereik van de regelgeving
- de benodigde informatie over procedures die tweetalig beschikbaar moet zijn
- kwaliteitseisen aan die informatie
- kwaliteitseisen aan digitale procedures
- het verzamelen van gebruikersstatistieken en -feedback over procedures.

We gaan in de volgende paragrafen nader in op deze onderwerpen.

#### 3.1.1 Bereik van de SDG en grondslag voor dit bereik

Of een procedure al dan niet binnen het bereik van de SDG valt, wordt bepaald door een drietal bepalingen.

- **Annex I:** annex I bevat een aantal informatiegebieden waarvoor informatie op productniveau in een tweede algemeen geaccepteerde taal in de EU beschikbaar moet zijn<sup>11</sup>. Vervolgens geldt dat de procedures<sup>12</sup> die bij die informatiegebieden horen grensoverschrijdend digitaal toegankelijk zijn, mits deze ook voor ingezetenen digitaal beschikbaar zijn.

- **Annex II:** annex II<sup>13</sup> benoemt een aantal specifieke procedures en vereist dat deze procedures volledig digitaal toegankelijk zijn en volledig digitaal zijn te doorlopen door grensoverschrijdende gebruikers.
- **Richtlijnen:** Artikel 1 lid 1 onder b brengt ook richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU onder de SDG, Het betreft:
  - 2005/36/EG: Algemene wet erkenning EU-beroepskwalificaties.
  - 2006/123/EG: Dienstenwet. Dit is wel relevant voor de provincies en waterschappen, want veel procedures van provincies en waterschappen vallen onder de Dienstenwet. Welke dat zijn is vastgelegd.
  - 2014/24/EU en 2014/25/EU. Aanbestedingswet.

In deze richtlijnen is al bepaald dat grensoverschrijdende gebruikers deze procedures digitaal moeten kunnen doorlopen. De SDG voegt hieraan toe dat deze procedures het Once Only principe moeten implementeren (zie ook paragraaf 3.3.2).

#### 3.1.2 Eisen aan procedures

De SDG stelt vervolgens eisen aan de procedures die binnen haar bereik vallen. De gestelde eisen zijn overigens niet gelijk voor alle procedures. Dit is afhankelijk van de grondslag waardoor een procedure onder de SDG valt, verder op in dit hoofdstuk gaan we daar dieper op in. De volgende eisen zijn relevant:

- **Artikel 6 lid 2:** dit definieert wat het volledig digitaal doorlopen van een procedure behelst. Het gaat er om dat ‘de identificatie van gebruikers, de verstrekking van informatie en ondersteunend bewijs, de ondertekening en de definitieve indiening allemaal elektronisch op afstand kunnen worden verricht, via een dienstverleningskanaal dat gebruikers op een gebruiksvriendelijke en gestructureerde wijze in staat stelt de procedurele vereisten na te leven.’
- **Artikel 10:** bepaalt dat grensoverschrijdende gebruikers in een tweede taal toegang krijgen tot en instructie over de procedures voordat zij inloggen en welke informatie-elementen aanwezig moeten zijn in die instructie. Denk daarbij onder andere aan de beschrijving van de te doorlopen stappen, geldende termijnen, eventuele kosten en de contactgegevens van de bevoegde instantie.

<sup>11</sup> Nederland heeft gekozen voor Engels als tweede taal

<sup>12</sup> Artikel 13 lid 1 en artikel 2 lid 2 onder b

<sup>13</sup> Artikel 6 lid 1

- **Artikel 13:** stelt kwaliteitseisen aan procedures die op nationaal niveau vastgesteld zijn en online toegankelijk en af te handelen zijn voor niet-grensoverschrijdende gebruikers. Deze procedures dienen op niet-discriminerende wijze ook online toegankelijk en af te handelen zijn voor grensoverschrijdende gebruikers. Het is nodig dat gebruikers toegang hebben tot instructies over de procedures in een tweede taal, informatie aan kunnen leveren ook als die verschilt van de gebruikelijke structuur in Nederland, op digitale wijze bewijzen kunnen aanleveren, kunnen inloggen en documenten kunnen ondertekenen conform de eIDAS verordening en grensoverschrijdend kunnen betalen ongeacht het land waar het betaalmiddel is uitgegeven.
- **Artikel 14:** bepaalt dat de lidstaten het 'once only' principe volledig implementeren in de relevante procedures door aan te sluiten op het 'once only technical systeem' (OOTS). Het 'once only' principe betekent dat, indien er in een procedure bewijsstukken nodig zijn, de grensoverschrijdende gebruiker het verzoek kan doen aan het bevoegde gezag om deze bewijsstukken op te vragen bij de bevoegde instantie in het land van herkomst. De grensoverschrijdende gebruiker moet deze bewijsstukken dan eerst fiatteren alvorens deze aan het bevoegde gezag worden verzonden. Het OOTS beoogt dit proces digitaal te ondersteunen en te faciliteren.
- **Artikel 15:** bepaalt dat de bevoegde instanties gebruik maken van het IMI om de authenticiteit van bewijsstukken te verifiëren die door de grensoverschrijdende gebruiker zijn aangeleverd. Dit kan zich voordoen als de grensoverschrijdende gebruiker in het doorlopen van de procedure geen 'once only' verzoek indient of indien het OOTS systeem (nog) niet beschikbaar is<sup>14</sup>.

Samenvattend is hieronder een overzicht weergegeven van de eisen vanuit de SDG-verordening.

- Engelstalige informatie over de procedures, voorafgaand aan het inloggen.
- Engelstalige instructies om de procedure te doorlopen.
- De mogelijkheid voor de gebruiker om de procedure elektronisch te doorlopen. Daarbij gaat het om:
  - Digitaal kunnen identificeren via eIDAS.
  - Digitale informatie kunnen verstrekken ook als deze informatie een afwijkende structuur heeft.
  - Digitaal bewijzen kunnen aanleveren.
  - Digitaal kunnen ondertekenen indien dat noodzakelijk is.
- Gebruik gemaakt kan worden van het OOTS indien er in de procedure bewijzen opgevraagd worden en zolang dat nog niet beschikbaar is, gebruik gemaakt wordt van IMI om bewijsstukken te verifiëren.
- Het elektronisch kunnen delen van de ontvangstbevestiging en kennisgeving van de afronding door de publieke dienstverleners van de aanvraag, alsmede het digitaal verstrekken van het uiteindelijke resultaat.
- Grensoverschrijdende betalingen moeten mogelijk zijn.

<sup>14</sup> Het is op het moment van schrijven nog onbekend wanneer het OOTS systeem beschikbaar komt



### 3.1.3 Verschillende eisen aan procedures

Zoals eerder gezegd zijn de bovenbeschreven eisen niet onverkort van toepassing op de procedures die onder de SDG vallen. Afhankelijk van de grondslagen kunnen ze onder de SDG vallen. De SDG onderscheidt impliciet een aantal processtappen in een procedure. Deze zijn hieronder weergegeven samen met de artikelen waaruit de eisen volgen die de SDG aan de desbetreffende stap stelt.

Tabel 1 **Artikelen waar de eisen uit volgen per processtap**

	Informereren over procedures	Inloggen	Doorlopen procedure	Bewijsstukken	Ontvangen kennisgeving	Betalen	Ontvangen resultaten
<b>Annex I</b>	Artikel 10	Artikel 13	Artikel 13	Artikel 13	Geen vereisten	Artikel 13	Artikel 13
<b>Annex II</b>	Artikel 10	Artikel 6 Artikel 13	Artikel 6 Artikel 13	Artikel 14 en 15 (OOTS, IMI)	Artikel 6	Artikel 13	Artikel 6
<b>Richtlijnen</b>	Geen vereisten	Geen vereisten	Geen vereisten	Artikel 14 en 15 (OOTS, IMI)	Geen vereisten	Geen vereisten	Geen vereisten

In bijlage 2 (tabel 7) is weergegeven per artikel op welke annexen deze invloed heeft. Artikel 19, 24 en 25 zijn hier niet opgenomen, omdat deze algemene eisen bevatten. In paragraaf 3.1.4 gaan we hier verder op in. Daarnaast zijn in bijlage 3 de uitgeschreven eisen uit de afzonderlijke artikelen weergegeven. In tabel 1 volstaan we voor de leesbaarheid met het nummer van het van toepassing zijnde artikel.

Het is daarbij wel belangrijk te beseffen dat een procedure op grond van meerdere grondslagen onder de SDG kan vallen. Bijvoorbeeld overheidsopdrachten; deze vallen zowel op grond van annex I als op grond van de richtlijnen onder de SDG. De eisen uit de in de tabel genoemde artikelen tellen dan op voor een dergelijke procedure.

### 3.1.4 Notificeren en eisen aan statistieken en gebruikersfeedback

Artikel 19, 22, 24 en 25 kennen nog een aantal bepalingen over het notificeren van webpagina's, het promoten van het 'Your Europe' portaal en het verzamelen van gebruikersstatistieken en gebruikersreacties. In onderstaande tabel is weergegeven waar deze artikelen betrekking op hebben. Zoals in tabel 2 beschreven, bevatten deze artikelen ook eisen voor de bevoegde instanties. Dit loopt van het doorgeven van juiste links naar webpagina's zodat deze in het 'Your Europe' portaal ontsloten kunnen worden (artikel 19) tot het delen van gebruikersstatistieken (artikel 24).<sup>15</sup>

Tabel 2 **Eisen omtrent het aanleveren van webpagina links, gebruikersstatistieken en gebruikersreacties**

Algemene eisen	Eisen
<b>Register voor links</b>	Artikel 19: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De Commissie stelt een register op voor links naar informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing.</li> <li>• De nationale coördinatoren voorzien dit register van links naar de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing die toegankelijk zijn via de webpagina's die door de bevoegde instanties of door particuliere of semi-particuliere entiteiten worden beheerd, en zorgen ervoor dat die links juist en actueel blijven.</li> </ul>
<b>Logo's en links naar 'Your Europe' portaal</b>	Artikel 22: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De lidstaten en de Commissie bevorderen de bekendheid en het gebruik van de toegangspoort onder burgers en bedrijven en zorgen ervoor dat de toegangspoort en de informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing ervan zichtbaar zijn voor het publiek en gemakkelijk kunnen worden gevonden door voor het publiek beschikbare zoekmachines.</li> <li>• Het logo van de toegangspoort en een link naar de toegangspoort zijn zichtbaar en beschikbaar op de met de toegangspoort verbonden relevante websites op het niveau van de Unie en de lidstaten.</li> <li>• Het logo van de toegangspoort wordt echter enkel als een kwaliteitslabel gebruikt door webpagina's en websites die zijn opgenomen in het in artikel 19 bedoelde register voor links.</li> </ul>
<b>Gebruikersstatistieken</b>	Artikel 24: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Er worden statistische gegevens verzameld betreffende de bezoekersaantallen van de toegangspoort en van de aan de toegangspoort gekoppelde webpagina's.</li> <li>• Het aantal, de herkomst en het onderwerp van de verzoeken om diensten voor ondersteuning en probleemoplossing, alsook de reactietijden, worden verzameld en in geaggregeerde vorm uitgewisseld.</li> <li>• Die gegevens worden in een open, gangbaar en machine leesbare vorm publiek toegankelijk gemaakt.</li> </ul>
<b>Gebruikersreacties</b>	Artikel 25: <ul style="list-style-type: none"> <li>• De commissie biedt gebruikers via de toegangspoort een hulpmiddel aan voor gebruikersreacties.</li> <li>• Gebruikers dienen via alle webpagina's die deel uitmaken van de toegangspoort, toegang te hebben tot het online hulpmiddel.</li> <li>• Indien er zelfstandig gebruikersreacties worden verzameld, hoeft de bevoegde instantie geen toegang te verlenen. Deze gegevens moeten gedeeld worden met de Commissie en de nationaal coördinatoren van andere lidstaten.</li> </ul>

<sup>15</sup> Nadere informatie over hoe de gebruikersstatistieken en -feedback in te vullen is te vinden in de uitvoeringsverordening via [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L\\_.2020.245.01.0003.01.ENG&toc=OJ.L:2020:245:TOC](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:OJ.L_.2020.245.01.0003.01.ENG&toc=OJ.L:2020:245:TOC)

## 3.2 Eisen aan ondersteuning en probleemoplossing

Artikel 2 lid 2 onder c bepaalt dat er links op het YourEurope.eu portaal worden opgenomen naar diensten voor ondersteuning en probleemoplossing zoals benoemd in annex III. In deze annex worden een zevental diensten benoemd.

1. Eén-loket
2. Productcontactpunten
3. Productcontactpunten voor de bouw
4. Nationale assistentiecentra voor beroepskwalificaties
5. Nationale contactpunten voor grensoverschrijdende gezondheidszorg
6. EURES
7. Online geschillen beslechting

Artikel 7 bepaalt dat de commissie en de lidstaten via diverse kanalen grensoverschrijdende gebruikers gemakkelijk toegang bieden tot deze diensten (lid 1). Ook kan de nationaal coördinator volgens lid 2 andere dienstverleners aanwijzen zolang die voldoen aan de kwaliteitseisen van artikel 11 en 16.

Artikel 7 lid 3 bepaalt dat dit ook (semi)private instanties zijn mits die relevant zijn voor de procedures en informatiegebieden die onder de SDG vallen en mits deze kosteloos of betaalbaar voor burgers worden aangeboden. Ook dienen deze (semi) private instanties te voldoen aan de eisen van artikel 8, 11 en 16.

Artikel 8 bepaalt dat de betrokken websites voldoen aan de webrichtlijnen (digitale toegankelijkheid).

Artikel 11 bepaalt dat er duidelijke uitleg is over de diensten voor probleemoplossing en ondersteuning (lid 1) in het Engels (lid 2).

Artikel 16 bepaalt dat deze diensten binnen redelijke termijnen worden afgehandeld (onder a) en dat bij overschrijding van de termijnen de gebruikers daarover worden geïnformeerd (onder b). Als er betaling is vereist voor de dienst dan is dit non-discriminatoire (onder c).

In Nederland zijn de rijksoverheid en het ondernemersplein aangewezen als één loket. Ondersteuning voor grensoverschrijdende procedures en vragen is vormgegeven in het Solvit<sup>16</sup> netwerk. Dit netwerk ondersteunt zowel burgers

als bedrijven. Het Nederlandse Solvit loket is ondergebracht bij RVO. RVO vormt dan ook het eerstelijns contactpunt voor grensoverschrijdende gebruikers die behoefte hebben aan ondersteuning en probleemoplossing.

## 3.3 Doorvertaling naar provincies en waterschappen

### 3.3.1 Relevante SDG-procedures van provincies en waterschappen

Het moge duidelijk zijn dat niet alle informatiegebieden van annex I en procedures van annex II, relevant zijn voor waterschappen en provincies. Slechts enkele informatiegebieden – gegeven de kerntaken van waterschappen en provincies – zijn relevant. In onderstaande tabel zijn de relevantie informatiegebieden uit annex I voor burgers weergegeven.

Tabel 3 Relevante informatiegebieden annex I

Informatiegebied voor burgers		Relevant voor
<b>D. Verblijf in een andere lidstaat:</b>	2. Koop en verkoop van vastgoed, met inbegrip van voorwaarden en verplichtingen met betrekking tot belasting, eigendom of gebruik van dergelijk vastgoed, waaronder het gebruik ervan als tweede verblijf.	Waterschappen
<b>I. Bescherming van persoonsgegevens:</b>	1. Uitoefening van de rechten van de betrokkenen met betrekking tot de bescherming van persoonsgegevens.	Waterschappen, provincies
Informatiegebied voor bedrijven		Relevant voor
<b>L. Belastingen:</b>	5. Overige belastingen: betaling, tarieven, belastingaangiften.	Waterschappen
<b>N. Diensten:</b>	1. Verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten.	Waterschappen, provincies
<b>P. Overheidsopdrachten:</b>	1. Deelname aan openbare aanbestedingen: regels en procedures. 2. Online-inschrijving op openbare aanbestedingen. 3. Melding van onregelmatigheden in verband met aanbestedingsprocedures.	Waterschappen, provincies

Voor de procedures die behoren bij deze informatiegebieden in tabel 3 geldt dat ze grensoverschrijdend digitaal toegankelijk moeten zijn indien zij voor eigen ingezetenen digitaal beschikbaar zijn.

<sup>16</sup> [https://ec.europa.eu/solvit/index\\_nl.htm](https://ec.europa.eu/solvit/index_nl.htm)

In annex II staan een aantal expliciet benoemde procedures die grensoverschrijdend digitaal toegankelijk moeten zijn ongeacht of zij al digitaal beschikbaar zijn voor de eigen ingezetenen. Met andere woorden, er vloeit uit annex II een digitaliseringsplicht voort (zie tabel 4 en 5).

Tabel 4 **Procedures vanuit annex II**

Gebeurtenis	Procedures
<b>Starten, exploiteren en sluiten van een bedrijf</b>	Kennisgeving van bedrijfsactiviteit, vergunningen voor de uitoefening van een bedrijfsactiviteit, wijzigingen van bedrijfsactiviteit en beëindiging van een bedrijfsactiviteit zonder insolventie- of liquidatieprocedures, met uitzondering van de initiële inschrijving van een bedrijfsactiviteit in het bedrijfsregister en met uitzondering van procedures voor de oprichting van vennootschappen in de zin van artikel 54, tweede alinea, VWEU of bestanden die deze vennootschappen later indienen.

Wat de richtlijnen betreft zijn alleen de Dienstenwet en de aanbestedingswet relevant, want zowel waterschappen als provincies verstrekken geen beroepskwalificaties.

Als we deze procedures projecteren op de Nederlandse situatie en de praktijk van waterschappen en provincies, dan is onderstaande samenvattende tabel af te leiden. In deze tabel zijn alle relevante procedures van waterschappen en provincies weergegeven die onder de SDG vallen.

Tabel 5 **Doorvertaling relevante procedures naar de praktijk van provincies en waterschappen**

	Annex I	Annex II	Richtlijnen
<b>Provincies</b>	Inzage en correctierecht AVG Overheidsopdrachten	Alle toestemmingen en eisen <sup>17</sup> in het fysieke domein van provincies gericht op bedrijven. Deze vallen allen grotendeels op termijn onder de Omgevingswet.	Overheidsopdrachten Dienstenwet <sup>18</sup>

	Annex I	Annex II	Richtlijnen
<b>Waterschappen</b>	Belastingen Inzage en correctierecht AVG Overheidsopdrachten	De watervergunning en watertoets van waterschappen gericht op bedrijven. Deze vallen alle op termijn onder de Omgevingswet.	Overheidsopdrachten Dienstenwet
<b>Omgevingsdiensten</b>	Inzage en correctierecht AVG Overheidsopdrachten	Zie bij provincies.	Overheidsopdrachten Dienstenwet
<b>Belastingkantoren</b>	Inzage en correctierecht AVG Belastingen Overheidsopdrachten		Overheidsopdrachten

In bijlage 4 is een meer gedetailleerd overzicht opgenomen van producten die binnen het bereik van de SDG vallen die provincies en waterschappen hebben opgesteld. Deze lijst is opgesteld in het kader van de informatieplicht van annex I maar geldt ook voor de procedures, want alle bij deze producten behorende procedures vallen onder de SDG, als zij voor de eigen inwoners digitaal beschikbaar zijn. Wat annex II betreft, is er natuurlijk grote overlap met de categorie N1 en N2 van annex I en de onder annex II benoemde procedures bij het starten, exploiteren en beëindigen van een bedrijf.

- Het productenoverzicht voor annex I vormt een goed uitgangspunt voor het SDG proof maken van de procedures van de provincie, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden.
- Onderzoek of procedures met betrekking tot overheidsopdrachten en het inzage en correctierecht van de AVG moeten worden opgenomen op de lijst van SDG procedures.

<sup>17</sup> Zie artikel 4 Dienstenrichtlijn: lid 6, „vergunningstelsel”: elke procedure die voor een dienstverrichter of afnemer de verplichting inhoudt bij een bevoegde instantie stappen te ondernemen ter verkrijging van een formele of stilzwijgende beslissing over de toegang tot of de uitoefening van een dienstenactiviteit; en lid 7, „eis”: elke verplichting, verbodsbepaling, voorwaarde of beperking uit hoofde van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten of voortvloeiend uit de rechtspraak, de administratieve praktijk, die deze in het kader van de hun toegekende juridische bevoegdheden hebben vastgesteld.

<sup>18</sup> Welke procedures van waterschappen en provincies op grond van de Dienstenwet onder de SDG vallen is na te lezen in de regeling indicatieve vaststelling reikwijdte Dienstenwet

### 3.3.2 'Once only' principle

#### *Bewijsuitwisseling*

Het Once Only Technical System (OOTS) wordt door de Commissie opgezet. Het OOTS ontsluit Europese authentieke bronnen zodat publieke dienstverleners bewijsstukken zelf kunnen opvragen. De ingezetene hoeft dan niet steeds zelf bewijzen aan te leveren indien hij zaken doet met een publieke dienstverlener (artikel 15). De uitvoeringsverordening<sup>19</sup> is vrij recent gepubliceerd.

#### *OOTS*

Gedurende het onderzoek was er nog weinig bekend over OOTS. We zetten op een rijtje wat we wel weten.

- OOTS is tweezijdig, via OOTS zijn bewijzen op te vragen en publieke dienstverleners zullen bewijzen moeten aanleveren als zij daar een verzoek toe krijgen. Een publieke dienstverlener kan zowel de rol van bewijsvrager als bewijsverstrekker hebben, of beide rollen.
- De aanvrager houdt de regie over de verstrekking van bewijzen. Opvragen van een bewijs via OOTS gebeurt op verzoek van de aanvrager. Ook moet de aanvrager de bewijsverstrekker toestemming geven voordat de bewijsverstrekker het bewijs verstrekt aan de bewijsvrager.
- OOTS is gebaseerd op eDelivery en maakt gebruik van nationale knooppunten. Bewijsvragers en bewijsverstrekkers moeten aansluiten op een knooppunt om van OOTS gebruik te kunnen maken.
- OOTS is nog niet gereed, de technische specificaties zijn al wel voor een groot gedeelte uitgewerkt. Op dit moment werkt de commissie in werkgroepen om vast te stellen welke soorten bewijs via OOTS uitgewisseld gaan worden. Het is de verwachting dat het nog wel enige tijd zal duren voordat OOTS gereed is.

#### *Tweezijdigheid*

Bevoegde instanties zullen zowel informatie moeten verstrekken als informatie kunnen opvragen. Het is dan ook relevant om – naast de vraag van aansluiting op IMI en OOTS – de vraag te verkennen of provincies of waterschappen de rol van 'bewijsvrager' dan wel 'bewijsverstrekker' in het 'once only' principe kennen.

Bewijsstukken in procedures kunnen van allerlei aard zijn. Dat hangt af van waar de procedure betrekking op heeft. Het kan gaan om beroepskwalificaties die nodig zijn om te vast te stellen of iemand bevoegd is bepaalde handelingen te verrichten. Bij een bedrijf kan het gaan over bewijzen dat een bedrijf over de juiste vergunningen of certificeringen beschikt.

Waterschappen gaan in Nederland over de waterhuishouding en dat is op zichzelf een breed pakket van taken: de waterschappen zorgen voor schoon, voldoende en veilig water. Kenmerkend aan al deze taken is dat zij gebonden zijn aan het Nederlandse grondgebied. En dat heeft per definitie geen grensoverschrijdend karakter. We concluderen dan ook dat waterschappen geen rol van 'bewijsverstrekker' en alleen de rol 'bewijsvrager' hebben in het kader van het 'once only' principe.

Voor provincies ligt dat wat genuanceerder. Hun takenpakket is breder en diverser. Ook zij hebben met name een rol in de ruimtelijke ordening, maar tevens ook een kaderstellende rol naar gemeenten en waterschappen. Ook hebben provincies een aantal uitvoerende taken die de grenzen van gemeenten en waterschappen overstijgen. Over het algemeen hebben provincies ons inziens dan ook vooral een rol als 'bewijsvrager' in het kader van het 'once only' principe. Echter we sluiten niet uit dat de provincie ook een rol als 'bewijsverstrekker' heeft. Immers het kan grensoverschrijdend relevant zijn of een bepaald bedrijf over de juiste vergunning beschikt. Bijvoorbeeld als een vuurwerkbedrijf dat gevestigd is in Nederland en activiteiten in een andere lidstaat wil ondernemen. Als de authentieke bron binnen de provincie ligt, dan kan het bevoegde gezag in de andere lidstaat bij de provincie opvragen of het desbetreffende bedrijf beschikt over de juiste vergunningen. Of dit voorkomt is op dit moment nog niet vast te stellen<sup>20</sup>.

- Provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden hebben naar verwachting alleen de rol van bewijsvrager voor het 'Once Only' principe.

<sup>19</sup> Uitvoeringsverordening (EU) 2022/1463 van de Commissie

<sup>20</sup> In een van de interviews kwam naar voren dat sinds de aansluiting op IMI in 2015 er nog geen enkel informatieverzoek via dat kanaal is binnengekomen.

### 3.3.3 Ondersteuning en probleemoplossing

Zoals eerder gesteld vormt Solvit het eerste aanspreekpunt voor ondersteuning en probleemoplossing. Uiteraard kan het voorkomen dat een grensoverschrijdende gebruiker problemen heeft met een procedure van een provincie of waterschap en daarbij ondersteuning nodig heeft. In dergelijke gevallen zal vanuit het Nederlands Solvit netwerk contact worden opgenomen met de desbetreffende provincie of waterschap.

- De verplichting uit annex III met betrekking tot probleemoplossing en ondersteuning hebben geen directe impact op provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden.
- Waterschappen en provincies moeten rekening houden met adequate afhandeling van vragen vanuit het Solvit netwerk.

### 3.3.4 Notificeren, statistieken en gebruikersreviews

Net als informatiepagina's van annex I zullen de webpagina's waarop informatie over de procedures en de webpagina's waar de procedures doorlopen kunnen worden aangemeld moeten worden bij het 'Your Europe' portaal. Net als voor annex I zullen daarvoor afspraken gemaakt moeten worden met het nationale portaal wie deze pagina's notificiert.

Voor deze genotificeerde procedure pagina's zullen waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden gebruikersstatistieken en -reviews moeten verzamelen. Voor dat laatste is het mogelijk gebruik te maken een gemeenschappelijke voorziening van de EU. Wie wat moet doen hangt af van de specifieke procedure in kwestie.

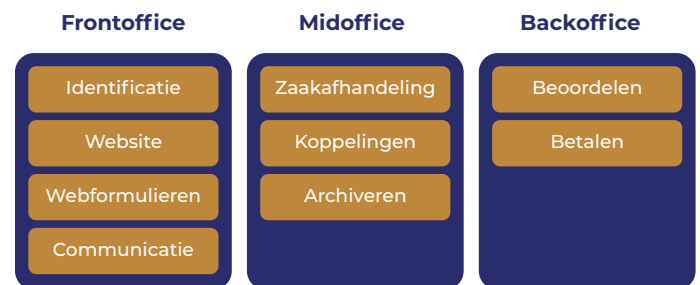
Meer informatie over deze onderwerpen is te vinden op de pagina's van bNC SDG<sup>21</sup>.

- Provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden moeten hun procedurepagina's notificeren en gebruikersstatistieken en -reviews verzamelen.

## 3.4 Informatiearchitectuur

### 3.4.1 Huidige situatie

In deze paragraaf beschrijven we waar de SDG-procedure vereisten de informatie architectuur raakt. Om dat te doen is het nodig om een globaal beeld te schetsen van de componenten waarmee digitale dienstverlening van waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden op dit moment, gemiddeld genomen, tot stand komt. Daarvoor gebruiken we onderstaande vereenvoudigde weergave van de informatiearchitectuur van provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden.



#### Frontoffice

In de frontoffice zijn de componenten te vinden die de interactie met de klant vormgeven. Het gaat om de volgende componenten:

- **Digitale identificatie:** een aanvraag van een digitale dienst start met het identificeren van de klant<sup>22</sup>. Immers, het moet duidelijk zijn met wie de overheid zaken doet. Daarvoor gebruiken we in Nederland DigiD voor burgers en eHerkenning voor bedrijven. Met behulp van deze middelen maakt de klant zich bekend en verkrijgt de publieke dienstverlener respectievelijk het BSN of het RSIN/KVK-nummer waarmee hij zich kan identificeren.
- **Website:** publieke dienstverleners maken gebruik van contentmanagementsystemen om hun website vorm te geven en te publiceren. Op hun website publiceren publieke dienstverleners informatie over hun organisatie en hun producten en diensten.
- **Webformulieren:** publieke dienstverleners maken gebruik van webformulieren waarmee de klant aanvragen – na identificatie – in kan dienen. In de meest simpele vorm zijn het pdf bestanden die de klant kan invullen en terugsturen. Meestal zijn het echter online formulieren die

<sup>22</sup> Er is natuurlijk nog een voorfase van oriënteren en misschien wel vooroverleg, hier veronderstellen we dat de klant gelijk de dienst wil aanvragen.

<sup>21</sup> Zie <https://sdg.pleio.nl/>

goed zijn geïntegreerd met de informatiesystemen en vaak al vooringevuld worden (zie ook 'koppelingen'). In veel webformulieren dient de klant vaak eerst een vragenboom te doorlopen, zodat duidelijk is welke informatie hij moet aanleveren. Formulieren worden dan dynamisch vastgesteld afhankelijk van het verzoek van de klant. Denk bijvoorbeeld aan de vergunningscheck van het Omgevingsloket online.

- **Communicatie:** publieke dienstverleners maken van diverse kanalen gebruik om - in formele zin - digitaal te communiceren met burgers en bedrijven. Het gaat dan bijvoorbeeld om ontvangstbevestigingen of de uiteindelijke beschikking. Mogelijke opties zijn de Berichtenbox voor Bedrijven om tweezijdig met bedrijven te kunnen communiceren en de Berichtenbox voor burgers waar de publieke dienstverlener alleen heen kan zenden.
- Ook wordt er vaak gebruik gemaakt van een opgegeven e-mail adres. Sommige publieke dienstverleners hebben een eigen informatieportaal of 'mijnomgeving' ingericht waar de klant kan communiceren met de publieke dienstverlener en documenten kan uploaden en downloaden. Dit laat onverlet dat het gebruik van de Berichtenbox voor bedrijven door de Dienstenwet is voorgeschreven. Ook buitenlandse ondernemingen kunnen gebruik maken van de Berichtenbox voor Bedrijven. De Berichtenbox voor Bedrijven maakt gebruik van een alternatieve inlogvoorziening met SMS verificatie.

#### *Midoffice*

In de midoffice vindt de coördinatie en bewaking van de dienstverlening plaats. De volgende componenten zijn van belang:

- **Zaakafhandeling:** publieke dienstverleners maken gebruik van zaaksystemen om het verzoek van de klant goed door de organisatie te leiden of daarbuiten naar betrokken ketenpartners. Met het zaakstelsel stuurt de publieke dienstverlener op adequate en tijdige afhandeling van het verzoek van de klant. Ook vindt in het zaakstelsel dossiervorming plaats.
- **Koppelingen:** in de midoffice liggen koppelingen naar andere systemen. Dit kunnen de eigen systemen zijn van de publieke dienstverleners zodat eerdere contacten of aanvragen aan de zaak gekoppeld kunnen worden. Het kunnen tevens koppelingen naar andere systemen zijn, zoals de basisregistraties (zoals de BRP en het Handelsregister) zodat formulieren vooringevuld kunnen worden en/

of de aanvrager nader gelokaliseerd en geverifieerd kan worden. Het BSN en het RSIN/KVK nummer zijn daarbij cruciale gegevens om eenduidig met andere systemen te kunnen koppelen.

- **Archivering:** in de midoffice wordt de aanvraag en de daarbij behorende bijlagen gearchiveerd, zodat aan de vereisten van de Archiefwet kan worden voldaan.

#### *Backoffice*

In de backoffice vindt de specifieke, vakinhoudelijke afhandeling van de dienstverlening plaats. Onderstaande componenten zijn relevant:

- **Beoordelen:** in de backoffice gebruiken publieke dienstverleners vakapplicaties voor complexe diensten zoals vergunningverlening. De gegevens van de aanvraag worden overgenomen uit een zaakstelsel, zodat gecontroleerd kan worden of aan alle voorschriften wordt voldaan. Vaak zijn dan ook vakinhoudelijke berekeningen nodig om te controleren of de aanvraag binnen de gestelde normen blijft. De afbakening tussen het zaakstelsel en de vakapplicatie verschilt per organisatie. Soms wordt er in het geheel geen vakapplicatie gebruikt, maar wordt alles via het zaakstelsel afgehandeld. Soms vindt dossiervorming en procesondersteuning geheel plaats in de vakapplicatie en speelt het zaakstelsel geen rol in bepaalde type zaken.
- **Betalen:** voor sommige diensten zijn leges verschuldigd. Dat loopt dan via de financiële administratie. Soms bieden publieke dienstverleners online betaalmogelijkheden aan zoals iDEAL of creditcard, maar ook dan is een koppeling naar de financiële administratie nodig.

### 3.4.2 Gevolgen van SDG-eisen voor de informatiearchitectuur

In onderstaande tabel is weergegeven welke eisen de SDG aan de verschillende hierboven beschreven componenten stelt:

Component	SDG eis
<b>Frontoffice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale identificatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal kunnen identificeren via eIDAS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelstalige informatie over de procedures, voorafgaand aan het inloggen.</li> <li>Engelstalige instructies om de procedure te doorlopen.</li> <li>Notificeren van relevante SDG procedure pagina's.</li> <li>Logo's en links vermelden naar 'Your Europe' portaal op genotificeerde webpagina's.</li> <li>Gebruikersreviews en -statistieken verzamelen en rapporteren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Webformulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale informatie kunnen verstrekken ook als deze informatie een afwijkende structuur heeft.</li> <li>Digitaal kunnen ondertekenen indien dat noodzakelijk is.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal bewijzen kunnen aanleveren.</li> </ul>
<b>Midoffice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zaakafhandeling</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het elektronisch delen van de kennisgeving van de ontvangst door de publieke dienstverleners van de aanvraag.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Koppelingen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gebruik maken van het OOTS indien er in de procedure bewijzen opgevraagd worden. Zolang dat nog niet beschikbaar is gebruik maken van IMI om bewijsstukken te verifiëren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivering</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Geen eisen vanuit de SDG.</li> </ul>
<b>Backoffice</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Beoordelen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Het digitaal verstrekken van het uiteindelijke resultaat.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Betalen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Grensoverschrijdende betalingen moeten mogelijk zijn.</li> </ul>

### 3.4.3 Relatie met het digitaal stelsel Omgevingswet

Dienstverlening in het fysieke domein loopt nu vaak via het Omgevingsloket Online. In het kader van de Omgevingswet wordt het Omgevingsloket vernieuwd. Dat betekent de facto dat de frontoffice voorzieningen zoals hierboven beschreven in het fysieke domein veelal gevormd worden door het Omgevingsloket. En dat betekent dat de eisen die de SDG aan frontoffice componenten stelt, ook gelden voor het Omgevingsloket. In paragraaf 5.4 gaan we nader in op de relatie tussen het Omgevingsloket en de systemen van publieke dienstverleners. In de volgende tabel zijn de relevante eisen voor het Omgevingsloket weergegeven.

Component	SDG eis
<b>Omgevingsloket</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale identificatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal kunnen identificeren via eIDAS.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Website</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engelstalige informatie over de procedures, voorafgaand aan het inloggen.</li> <li>Engelstalige instructies om de procedure te doorlopen.</li> <li>Notificeren van relevante SDG procedure pagina's.</li> <li>Logo's en links vermelden naar 'Your Europe' portaal op genotificeerde webpagina's.</li> <li>Gebruikersreviews en -statistieken verzamelen en rapporteren.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Webformulieren</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitale informatie kunnen verstrekken ook als deze informatie een afwijkende structuur heeft.</li> <li>Digitaal kunnen ondertekenen indien dat noodzakelijk is.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Communicatie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Digitaal bewijzen kunnen aanleveren.</li> </ul>

### 3.4.4 Oplossingen en knelpunten van de SDG in de informatiearchitectuur

In paragraaf 3.1 is weergegeven aan welke eisen SDG procedures moeten voldoen. Daarin zijn voor waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden de volgende aandachtspunten.

**Tweetalige informatie over procedures.** In beginsel zijn er geen aandachtspunten in het zorgdragen voor informatie in de Engelse taal over procedures. Dat is mogelijk wel veel werk, zeker als het veel procedures betreft, maar daar kan de EU in ondersteunen. Daarvan kan in overleg met bNC gebruik van gemaakt worden. Randvoorwaardelijk daarbij is natuurlijk wel dat de benodigde informatie in de Nederlandse taal beschikbaar is en is vastgesteld.

**Inloggen.** In de SDG-verordening staat eIDAS centraal om toegang te krijgen tot digitale dienstverlening. Inmiddels hebben 15 van de 27 lidstaten plus Noorwegen (als lid van de EER) een goedgekeurd eIDAS inlogmiddel bij de EU genotificeerd<sup>23</sup>. Nog 4 inlogmiddelen zijn aangemeld en wachten op goedkeuring. Echter, van deze genotificeerde inlogmiddelen zijn er slechts twee die de identificerende attributen voor rechtspersonen leveren, namelijk Oostenrijk en Nederland (middels eHerkenning). En dat is voor provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden een probleem omdat zij, op grond van de SDG vergunningen voor bedrijven, grensoverschrijdend moeten aanbieden. Bedrijven zijn dan ook veelal de belangrijkste doelgroep. Als iemand zich meldt om voor bijvoorbeeld een bedrijf een vergunning aan te vragen dan

<sup>23</sup> <https://ec.europa.eu/digital-building-blocks/wikis/display/EIDCOMMUNITY/Overview+of+available+attributes+of+pre-notified+and+notified+eID+schemes>



is het nodig te kunnen identificeren welk bedrijf het betreft en te verifiëren of de persoon die zich meldt wel bevoegd is namens het bedrijf in kwestie te handelen.

De EU werkt wel aan de doorontwikkeling van eIDAS onder andere met de toevoeging van een eID wallet. Deze moet de beperkingen van eIDAS wegnemen. De eID wallet is naar verwachting in 2025 beschikbaar.

**Afwijkende informatiestructuur.** Informatie uit andere lidstaten kan een afwijkende structuur hebben. Dat zit dan bijvoorbeeld in adresgegevens. Waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden maken gebruik van de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) voor adresgegevens. Andere landen kennen deze structuur echter niet. Wel bestaat in Europa de Inspire richtlijn, maar de meeste webformulieren zijn ingericht op de BAG en niet op de Inspire richtlijn.

**Identificerende nummers.** Een ander probleem is het gebruik van identificerende nummers. Bijna alle dienstverlening van publieke dienstverleners is gekoppeld aan het BSN voor burgers en het RSIN dan wel KVK nummer voor bedrijven. Daarop zijn webformulieren ingericht en daarmee worden aanvullende identificerende informatie en contactgegevens uit andere systemen via koppelingen opgevraagd. Grensoverschrijdende gebruikers beschikken niet over dergelijke nummers. Wel is er een eIDAS pseudo-ID en een pseudo-concernID dat afgeleid is van nationale identificerende nummers maar dat heeft in de Nederlands context geen betekenis. Grensoverschrijdende gebruikers zullen zich op een of andere manier kenbaar moeten maken bij publieke dienstverleners en zich in moeten schrijven voordat zij digitaal diensten kunnen aanvragen. Voor burgers kan het Register Niet Ingezetenen (RNI) daar mogelijk in rol in spelen, maar dan dienen zij zich wel bij een grensgemeente te melden. Bovendien dient een dergelijke procedure gemeld te worden aan de commissie. En dat staat de SDG alleen toe om dwingende redenen van algemeen belang op het gebied van openbare veiligheid, volksgezondheid of fraudebestrijding. Voor bedrijven is er geen soortgelijke voorziening als de RNI<sup>24</sup>. Alleen inloggen met behulp van eIDAS volstaat niet om toegang te verkrijgen tot digitale diensten van publieke dienstverleners.

**Grensoverschrijdende betalingen.** De SDG vereist gelijke behandeling van grensoverschrijdende gebruikers op het moment dat leges voor diensten verschuldigd zijn. De SDG schrijft verder niet voor hoe dat precies moet. Sommige publieke dienstverleners maken gebruik van iDEAL om online betalingen te faciliteren. Om grensoverschrijdende gebruikers te faciliteren kan gebruik gemaakt worden van creditcards of betaalbrokers die de complexiteit van grensoverschrijdende betalingen wegnemen. Dergelijke diensten vragen veelal een kleine vergoeding per transacties. Als de publieke dienstverlener gewend is facturen digitaal te versturen, dan is door vermelding van IBAN en BIC nummer grensoverschrijdend betalen even eenvoudig als voor de eigen burger. Een ander alternatief is het gebruik maken van QR codes voor grensoverschrijdende online betalingen. Daar zijn inmiddels Europese standaarden voor afgesproken.<sup>25</sup>

- Er zijn informatiekundige belemmeringen voor het SDG-proof maken van procedures.

<sup>24</sup> De KVK en de Belastingdienst werken aan een oplossing voor dit probleem in de vorm van een entiteitenregister, maar deze mogelijke oplossing bevindt zich nog in een beginfase.

<sup>25</sup> <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/about-us/introducing-epc>



HOOFDDSTUK 4 RESULTATEN SURVEY EN WORKSHOPS

# Resultaten

B

Impactanalyse Single Digital Gateway | Eindrapportage

## 4.1 Introductie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op de impact van de SDG-verordening op provincies, waterschappen, belastingkantoren en omgevingsdiensten. De impact is in kaart gebracht op basis van gesprekken, een analyse van de survey resultaten en workshops. In dit hoofdstuk wordt op de volgende onderwerpen in gegaan:

- Informatie opvragen
- Dienstverlening en klantreis
- Techniek

Zoals aangegeven in paragraaf 3.1.3 is het afhankelijk van de processtap van de procedure, welke kwaliteitseisen er voorgesteld zijn. In de enquête hebben we per processtap bij de organisaties gevraagd wat de huidige stand van zaken is. Hiermee hebben we inzicht opgedaan over wat er nog nodig is voor de organisaties om te voldoen aan de eisen van de SDG-verordening. Door dit in kaart te brengen, kunnen we de stap zetten van de eisen die de SDG-verordening stelt naar de implicaties die de verordening heeft voor de dienstverlening van de provincies en waterschappen en hun samenwerkingsverbanden. Hieronder geven we per processtap de resultaten.

De paragrafen zijn als volgt opgezet: we beginnen met een algemeen beeld over de kennis van de SDG-verordening en de impact hiervan. Daarna geven we de analyse van de survey resultaten weer en deze vullen we aan met input vanuit de workshops. De survey is uitgezet bij alle provincies, waterschappen, omgevingsdiensten en belastingkantoren. De totale respons van de survey was 42 (zie figuur 2). Het was in de vragenlijst niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Om die reden geven we bij de presentatie van de survey resultaten per vraag aan (met de aanduiding N) door hoeveel respondenten de vraag is beantwoord. We tonen per onderwerp steeds één grafiek met survey resultaten ter illustratie. De overige grafieken met resultaten van de vragen uit de survey zijn in een aparte bijlage gepresenteerd (zie bijlage 1). De overall conclusies en aanbevelingen worden gepresenteerd in hoofdstuk 6.

Organisatie	Aantal Respondenten
Belastingkantoor	3
Omgevingsdienst	14
Provincies	11
Waterschap	13

Figuur 2 Overzicht respondenten, uitgesplitst per organisatie.

## 4.2 Algemeen beeld

We beginnen met het schetsen van het algemene beeld van kennis van de SDG-verordening en de impact die dit zal hebben.

### Impact van de SDG-verordening

In onderstaand figuur is te zien hoe de verschillende organisaties bekend zijn met de mogelijke impact van de SDG. 64% geeft aan bekend te zijn met de impact ('enigszins een idee' tot 'scherp hebben wat het betekent') en 24% geeft aan te weten dat het impact zal hebben, maar weet de invulling van de impact nog niet. De overige 12% geeft aan geen idee te hebben wat de impact zal zijn.

Organisatie	Ja, ik heb enigszins een idee wat dit zal zijn	Ja, ik heb scherp wat dit is voor mijn organisatie	Nee, ik heb geen idee	Nee, ik weet dat het impact gaat hebben, maar niet wat dit inhoudelijk zal betekenen
Belastingkantoor	3	0	0	0
Omgevingsdienst	3	1	5	5
Provincies	6	3	2	0
Waterschap	7	3	3	0

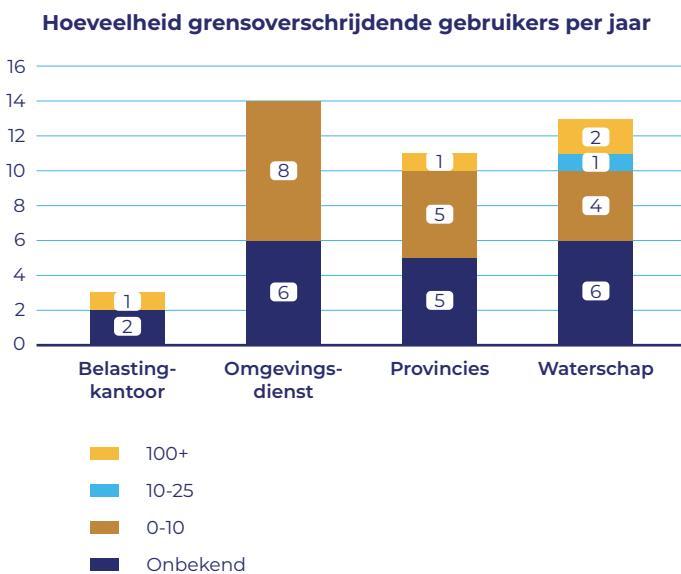
Figuur 3 Antwoord op de vraag 'Bent u bekend met de mogelijke impact van de SDG-verordening op uw organisatie. [N=42]

27

- Het merendeel van waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden is op de hoogte van de SDG maar het kennisniveau wisselt. De omgevingsdiensten blijven daar enigszins bij achter.

### Grensoverschrijdende gebruikers en relevante diensten

Aangezien de SDG-verordening geldt voor de relevante dienstverlening voor grensoverschrijdende gebruikers, is het van belang om te weten van hoeveel grensoverschrijdende gebruikers er sprake is. In onderstaand figuur zijn de resultaten van de survey weergegeven. Hierin is te zien dat dit veelal maar weinig gebruikers per jaar zijn. Voor slechts een aantal organisaties geldt dat er sprake is van meer dan 100 grensoverschrijdende gebruikers (10%). Uit de workshops bleek dat dit over het algemeen provincies en waterschappen zijn die aan de landgrens liggen, waar veel expats wonen of waar veel internationale handel wordt gevoerd.



**Figuur 4** Overzicht van hoeveelheid grensoverschrijdende gebruikers per jaar [N=42].  
NB: de antwoordcategorie 26-100 gebruikers is niet gekozen, vandaar dat deze niet in de legenda te vinden is.

Ook bleek uit de workshops dat bij een aantal personen nog onduidelijkheid bestaat over de producten en diensten die relevant zijn voor grensoverschrijdende gebruikers. Zo blijkt uit de survey dat 52% (N=42) geen tot beperkt overzicht heeft van de producten en diensten die relevant zijn voor grensoverschrijdende gebruikers (zie figuur 10 in bijlage 1).

- Slechts een enkele organisatie heeft te maken met meer dan 100 grensoverschrijdende gebruikers op jaarbasis.

## 4.3 Informatie opvragen

De SDG-verordening stelt een aantal eisen over de op te vragen informatie door grensoverschrijdende gebruikers (artikel 10). In hoofdstuk 3 zijn we al op deze eisen ingegaan.

Aan de respondenten van de survey is gevraagd of zij kunnen inschatten in hoeverre de informatie over onderstaande aspecten beschikbaar is voor de SDG dienstverlening voor een gebruiker. Hiervoor hebben we een tienpuntschaal gebruikt: 0 betekent totaal geen sprake van, 10 betekent dat dit in alle procedures het geval is. Hieronder geven we voor elk informatie aspect dat beschikbaar moet zijn weer wat de (ingeschatte) gemiddelde percentuele beschikbaarheid is van deze informatie bij de organisaties. De onderstaande informatie is bij 86% van de respondenten niet in het Engels beschikbaar en bij 14% voor een deel van de procedures (N=35; figuur 11 in bijlage 1).

Informatie over:

- **Relevante stappen van de procedure die de gebruiker moet volgen.** De gemiddelde beschikbaarheid is 68% (N=35; figuur 12 bijlage 1).
- **Naam van de bevoegde instantie met contactgegevens.** De gemiddelde beschikbaarheid is 73% (N=34; figuur 13 bijlage 1).
- **De voor de procedure geaccepteerde wijze van authenticatie, identificatie en ondertekening.** Gemiddelde beschikbaarheid is 67% (N=33; figuur 14 bijlage 1).
- **Aard en vorm van te verstrekken bewijzen.** Gemiddelde beschikbaarheid is 67% (N=32; figuur 15 bijlage 1).
- **Rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die algemeen beschikbaar zijn.** Gemiddelde beschikbaarheid is 72% (N=32; figuur 16 bijlage 1).
- **Verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode.** Gemiddelde beschikbaarheid is 56% (N=29; figuur 17 bijlage 1).

- **Uiterste termijnen voor gebruiker of de bevoegde instantie en de gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die nodig is voor de bevoegde instantie om procedure af te ronden.**

Gemiddelde beschikbaarheid is 66%  
(N=32; figuur 18 bijlage 1).

- **Regels inzake uitblijven van een antwoord van bevoegde instantie en rechtsgevolgen voor gebruikers.**

Gemiddelde beschikbaarheid is 60%  
(N=31; figuur 19 bijlage 1).

In de workshops bleek dat er verwarring bestaat over informatie over producten (voortvloeiend uit annex I) en informatie over procedures (voortvloeiend uit annex II). Waar dit voor een deel zal overlappen, zal informatie over procedures wel ook nieuwe informatie met zich mee brengen. De informatie die momenteel vanuit het annex I project al op de nationale portalen staat, is daardoor niet voldoende om aan de eisen te voldoen voor informatie over procedures.

- In circa 35 tot 40% van de gevallen is de benodigde informatie over procedures niet beschikbaar.
- Waar die informatie wel beschikbaar is, is slechts een klein deel in de Engelse taal beschikbaar (14%).

## 4.4 Dienstverlening en klantreis

Ook op het gebied van dienstverlening en het doorlopen van de procedure, stelt de SDG (zoals besproken in hoofdstuk 3) eisen. De procedures moeten niet enkel online te doorlopen zijn, maar dit moet ook vanuit andere lidstaten te doen zijn. De dienstverlening moet zo ingericht worden dat grensoverschrijdende gebruikers gebruiksvriendelijk en gestructureerd de gestelde vereisten na kunnen leven. Denk hierbij aan andere instructies voor afhandeling in het Engels en het kunnen invoeren van informatie met een andere structuur (bijvoorbeeld postcodes). Om hierbij non-discriminatie na te streven, stelt de SDG een aantal eisen over verschillende stappen in procedures, zoals de aanvraag, het betalen, het besluit en bezwaar en beroep. In de volgende paragraaf zullen we per eis de huidige stand van zaken weergeven op basis van de survey en workshops.

- **Instructies voor afhandeling in Engels.** 8% van de respondenten geeft aan dat dit momenteel aanwezig is (N=37; figuur 5).

- **Verstrekken informatie en bewijzen.** De mogelijkheid tot het verstrekken van informatie en bewijzen in een andere structuur bij procedures wordt op 46% geschat. Denk hierbij bijvoorbeeld aan postcodes die een andere structuur hebben dan 'XXXX-XX' (N=33; figuur 20 bijlage 1).

- **Bewijzen elektronisch verstrekken.** Bij 97% van de respondenten is het mogelijk om bewijzen te verstrekken (N=35; figuur 21 bijlage 1). De methoden om de bewijzen te verstrekken lopen uiteen: via de website, via e-formulieren, het Omgevingsloket, per mail, de Berichtenbox voor Bedrijven, een eigen portaal et cetera.

- **Resultaat wordt elektronisch geleverd.** De mogelijkheid tot het elektronisch leveren van het resultaat wordt op 69% geschat (N=37; figuur 22 bijlage 1). 61% van de respondenten geeft aangesloten te zijn op de Berichtenbox voor Bedrijven, waarvan 38% het ook daadwerkelijk actief beheerd. 38% is nog niet aangesloten op de Berichtenbox voor Bedrijven (N=39; figuur 20 bijlage 1).

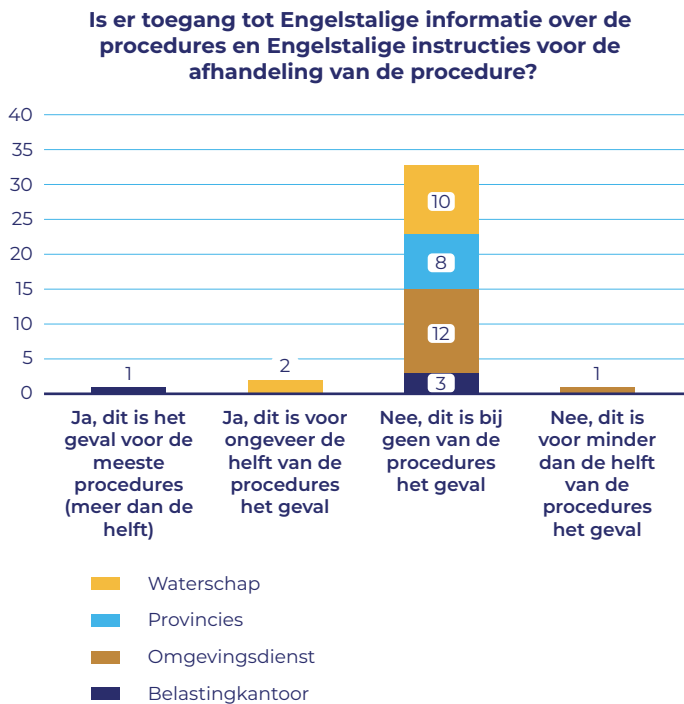
- **Elektronisch ondertekenen en/of verzegelen.** De mogelijkheid hiertoe wordt op 35% geschat (N=31; figuur 24 bijlage 1).

- **Elektronische kennisgeving van afronding procedure.** De mogelijkheid tot elektronische kennisgeving van het afronden van de procedure wordt op 68% geschat (N=37; figuur 25 bijlage 1).

Tijdens de workshops werd voornamelijk benadrukt dat het DSO een grote rol zal spelen in of er aan de eisen omtrent dienstverlening voldaan kan worden. Aangezien een groot deel van de procedures via het DSO aangeboden wordt, zijn de organisaties afhankelijk van mogelijkheden die binnen de DSO voorziening mogelijk zijn.

Een andere technische afhankelijkheid is de aansluiting op de Berichtenbox voor Bedrijven. Zowel de organisatie als de grensoverschrijdende gebruiker moeten hierbij aangesloten zijn. Het is in theorie mogelijk voor grensoverschrijdende gebruikers om een account aan te maken, maar het is onduidelijk tot in hoeverre dit in de praktijk gebeurt of zal gaan gebeuren. Veel deelnemers gaven tijdens de workshops aan bezig te zijn met 'mijn' omgevingen waar gebruikers terecht kunnen voor het verstrekken van bewijzen en ontvangen van berichtgeving et

cetera. Dit wordt door veel deelnemers gezien als een goede oplossing om online uitwisseling mogelijk te maken.<sup>26</sup>



Figuur 5 Antwoorden op de vraag 'Is er toegang tot Engelstalige informatie over de procedures en Engelstalige instructies voor de afhandeling van de procedure?' [N=37]

- Er zijn veel verschillende werkwijzen om bewijsstukken met grensoverschrijdende gebruikers uit te wisselen. Slechts 38% gebruikt de Berichtenbox voor Bedrijven als hulpmiddel om met grensoverschrijdende gebruikers te communiceren.

## 4.5 Techniek

Een aantal eisen om de dienstverlening beschikbaar te maken voor grensoverschrijdende gebruikers, zijn afhankelijk van de technische applicaties die gebruikt worden binnen de dienstverlening. Denk hierbij aan inloggen of online betalen.

- **Online identificatie.** 31% van de gebruikers geeft aan gebruik te maken van eIDAS als inlogmiddel voor grensoverschrijdende gebruikers, 8% dat ze deels gebruik maken van eIDAS en 61% dat ze hier geen gebruik van maken (N=36; zie figuur 6).

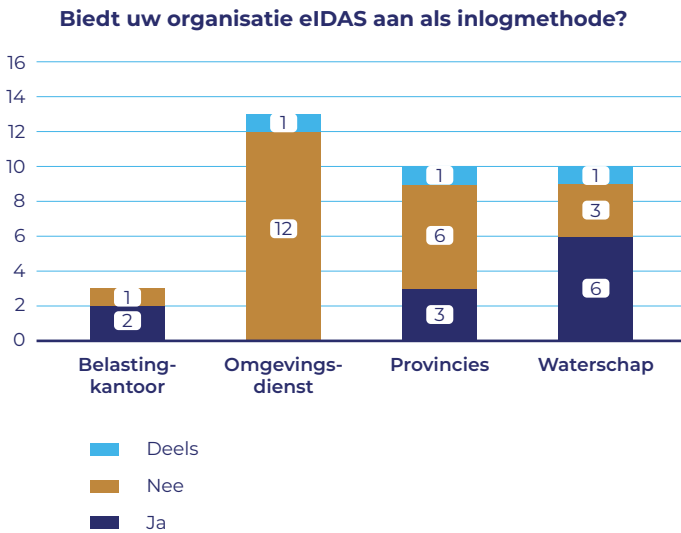
- **Once Only Technical System (OOTS)** voor onderlinge uitwisseling van bewijs. Dit systeem is momenteel nog niet beschikbaar. Zolang dit het geval is, is IMI te gebruiken als systeem om de authenticiteit van documenten te controleren. Vier provincies zijn aangesloten op IMI, het is nog onbekend hoe veel waterschappen, omgevingsdiensten en belastingkantoren erop aangesloten zijn. Ook als OOTS beschikbaar is heeft IMI een rol, namelijk op het moment dat de aanvrager aangeeft geen gebruik te willen maken van OOTS.
- **Automatische ontvangstbevestiging** (tenzij meteen resultaat). De mogelijkheid tot het elektronisch leveren van het resultaat wordt op 85% geschat (N=38; figuur 26 bijlage 1).
- **Online betalen met algemeen beschikbare betalingsmiddelen** (bijvoorbeeld met een creditcard of betaalbroker). Van de 24 respondenten waarbij online betalen van toepassing is, geeft 89% aan dat grensoverschrijdend betalen niet mogelijk is. 38% geeft aan enkel iDEAL als betalingsmogelijkheid aan te bieden en 50% geeft aan dat het geheel niet mogelijk is om online te betalen (N=38; figuur 27 bijlage 1).

In de gevoerde gesprekken en workshops werd duidelijk dat organisaties vaak technisch afhankelijk zijn van andere organisaties, dat kunnen zowel private partijen zijn die applicaties beheren als de Europese Unie die tooling verschaft. Bij mogelijkheden tot online betalen, gaven de deelnemers aan dat ze afhankelijk zijn van private partijen of deze de mogelijkheid aanbieden. De deelnemers gaven ook aan dat het een grote investering is om grensoverschrijdend betalen wel mogelijk te maken. In combinatie met de lage hoeveelheid grensoverschrijdende gebruikers, voelt dit voor veel deelnemers niet proportioneel. Mogelijke oplossingsrichtingen die hiervoor werden genoemd zijn bijvoorbeeld een IBAN nummer of een QR-code versturen, zodat grensoverschrijdende gebruikers via deze weg zelf de betaling kunnen voldoen.

Daarnaast gaven de deelnemers aan dat eIDAS inlogmiddelen nog niet voldoende werkzaam zijn omdat niet alle lidstaten een eIDAS genotificeerd inlogmiddel aanbieden aan hun inwoners. Hierdoor is het niet mogelijk om iemand gebruik te laten maken van eIDAS, ook al accepteert de publieke dienstverlener eIDAS wel. OOTS is ook een tool die vanuit de EC beschikbaar zal worden gesteld, maar momenteel nog niet beschikbaar is. IMI is een instrument vanuit de EC dat wel al werkende is.

<sup>26</sup> Bij Dienstenwet procedures geldt dat deze omgevingen niet exclusief mogen werken: er dient in de contactgegevens altijd gevraagd te worden naar de berichtenbox naam met een invulveld en de 'mijn' voorziening dient de processen van ontvangstbevestiging, terugplaatsing ingevuld formulier en retour correspondentie via de Berichtenbox voor Bedrijven te ondersteunen.

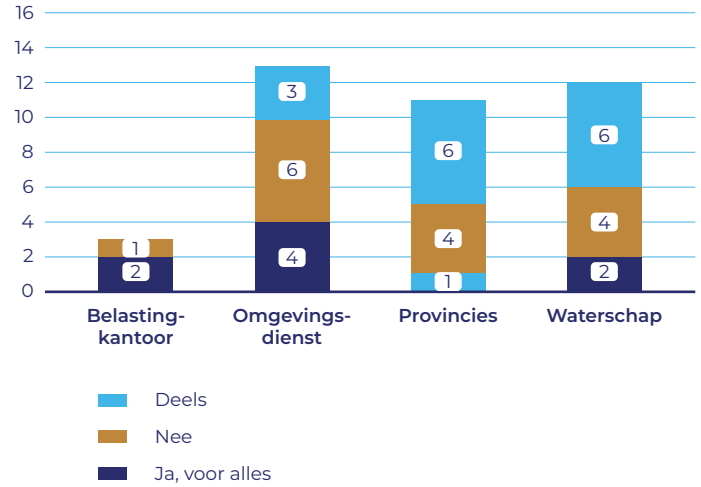
Echter werd er in gesprekken duidelijk dat kennis over IMI vrijwel niet aanwezig is. Daarnaast geven provincies die wel zijn aangesloten op IMI aan nog nooit een verzoek te hebben ontvangen.



Figuur 6 **Antwoorden op de vraag 'Biedt uw organisatie eIDAS aan als inlogmethode?'** [N=36]

- Adoptie van eIDAS blijft achter. 61% van de organisaties maakt geen gebruik van eIDAS
- Grensoverschrijdende betaalmethoden zijn niet gebruikelijk

**Maakt u gebruik van tools om statistieken over het doorlopen van procedures te verzamelen?**



Figuur 7 **Antwoorden op de vraag 'Maakt u gebruik van tools om statistieken over het doorlopen van procedures te verzamelen?'** [N=39]

- Het verzamelen van gebruikersfeedback vindt nog beperkt plaats (32%). Gebruikersstatistieken worden meer verzameld, maar 38% van de bevroegde organisaties doet dit nog niet.
- Als er sprake van een landelijk uniforme procedure kan dit gecentraliseerd worden opgepakt, voor andere procedures geldt dat dit decentraal moet worden geregeld.

## 4.6 Gebruikersstatistieken en gebruikersreacties

De SDG-verordening bevat ook eisen omtrent gebruikersstatistieken en gebruikersreacties, zoals beschreven in hoofdstuk 3.

- **Het verzamelen en delen van gebruikersstatistieken.** 38% van de respondenten geeft aan dat dit momenteel nog niet gebeurt. 38% geeft aan dit deels te doen en 24% dat dit wel gebeurt (N=39; zie figuur 7).
- **Het mogelijk maken van gebruikersfeedback.** 32% van de respondenten geeft aan dat het mogelijk is om gebruikersfeedback te geven (N=38; figuur 28 bijlage 1). Deze respondenten zullen moeten onderzoeken of zij alsnog gebruik willen maken van het hulpmiddel via de toegangspoort (en waarborgen dat de gebruikers hier toegang toe hebben) of dat zij hun eigen tools gebruiken en de statistieken delen met de EC en nationale coördinatoren.



HOOFDSTUK 5 IMPLEMENTATIE SDG

# Implementatie strategieën



## 5.1 Introductie

In dit hoofdstuk gaan we nader in op verschillende implementatiestrategieën voor de SDG. Daarnaast geven we duiding aan de verschillen in impact per strategie.

## 5.2 Mogelijke invoeringsstrategieën

In de voorgaande hoofdstukken zijn we dieper ingegaan op de eisen die de SDG stelt aan procedures. Dit roept de vraag op hoe waterschappen en provincies om kunnen gaan met de eisen van de SDG. Het is daarbij goed te beseffen dat de SDG Europese regelgeving is met een directe werking. Met andere woorden, het is aan de bevoegde instanties zelf op welke wijze zij invulling willen geven aan de SDG, maar er moet wel worden voldaan aan de wettelijke verplichtingen in de verordening. Daarbij zijn verschillende invoeringsstrategieën denkbaar. Het bureau van de nationale coördinator SDG (bNC) ondersteunt, faciliteert en maakt waar mogelijk en nuttig landelijk afspraken, maar de keuze hoe de SDG in te voeren is aan de bevoegde gezagen zelf.

Volgens ons zijn een tweetal dimensies van belang bij het vaststellen van een passende invoeringsstrategie.

- **Interpretatie SDG.** In de eerste plaats gaat het om de vraag op welke wijze de bevoegde instantie de SDG wenst te interpreteren. Zijn de exacte bepalingen van de SDG leidend of is 'de geest' van de SDG leidend? Met andere woorden, gaat het om het strikt voldoen aan de eisen van de SDG of staat de klantreis van de grensoverschrijdende gebruiker die Nederlandse procedures digitaal wil doorlopen centraal?
- **Centraal vs. decentraal.** De tweede dimensie gaat in op de vraag wat centraal en wat decentraal is op te pakken ten aanzien van procedures. Het centraal landelijk oppakken van onderdelen van de invoering van de SDG biedt uiteraard schaalvoordelen, het wiel hoeft niet respectievelijk 12 of 27 keer voor provincies en waterschappen uitgevonden te worden. Wellicht zijn er zelfs mogelijkheden om interbestuurlijk zaken centraal aan te vliegen. Maar dat moet wel kunnen. Bepalend daarin is de mate van uniformiteit (of de bereidheid tot uniformeren) van de procedures die onder de SDG vallen.

In de workshops zijn de dimensies voor invoeringsstrategieën aan bod gekomen. De impact van de SDG op provincies, waterschappen en hun samenwerkingsverbanden is in sterke mate afhankelijk van de gekozen invoeringsstrategie. In de paragrafen die hier na volgen zetten we dat verder uit een.

## 5.3 Interpretatie SDG en impact bepaling

Zoals in paragraaf 5.2 beschreven kan de SDG op verschillende manieren worden geïnterpreteerd door organisaties. Om dit te concretiseren hebben we de mogelijke interpretaties doorvertaald naar een drietal scenario's: maximaal, medium en minimaal. Waarbij voor een maximaal scenario geldt dat een optimale klantreis van een grensoverschrijdende gebruiker centraal staat, terwijl in het minimale scenario strikt aan de wettelijke bepalingen wordt voldaan, maar niet meer.

Om een duiding van de impact van de verschillende scenario's te kunnen maken hanteren we vijf categorieën: (1) bestuur, (2) organisatie en processen, (3) competenties en vaardigheden en (4) techniek en (5) financiën. Hieronder geven we een beschrijving van de categorieën (en daarmee dus de belangrijkste zaken die ingericht moeten worden). In tabel 6 hebben we per categorie een uitwerking van de drie scenario's gemaakt.

### 1. Bestuur

Het onderwerp grensoverschrijdende dienstverlening moet op bestuurlijk niveau worden belegd. Afhankelijk van de mate waar in het onderwerp prioriteit krijgt binnen de organisatie wordt het onder gebracht bij een portefeuillehouder.

Wat ons betreft zijn twee aangelegenheden bestuurlijk van aard.

- In de eerste plaats ligt de vraag welk ambitieniveau een individuele organisatie heeft ten aanzien van de SDG. Niet elke organisatie heeft in gelijke mate te maken met grensoverschrijdende dienstverlening. Het is van belang dat elke organisatie voor zichzelf vaststelt welk ambitieniveau ze heeft ten aanzien van de SDG, gegeven de specifieke context van de organisatie.
- Er zijn nog veel vragen over de wijze waarop het SDG stelsel straks op een doeltreffende en doelmatige wijze zal functioneren. Tegelijkertijd is er sprake van Europese regelgeving met directe werking. En dat roept vragen op hoe waterschappen en provincies met de SDG in collectieve zin willen omgaan. Gezamenlijke keuzen ten aanzien van de SDG in afstemming met bNC, helpen om het Nederlandse belang onder de aandacht van de EU te brengen.

## 2. Organisatie en processen

Om uitvoering aan de SDG te kunnen geven moeten stappen worden gezet op het gebied van organisatie en processen. De verantwoordelijkheid voor de implementatie moet ergens worden belegd. Hierbij kan gebruik worden gemaakt van nieuwe of bestaande structuren en gremia.

## 3. Competenties en vaardigheden

Om de SDG te kunnen implementeren moeten de juiste competenties en vaardigheden worden verworven, ofwel door bestaande medewerkers ofwel door nieuwe expertise (al dan niet tijdelijk) in te schakelen. Afhankelijk van de prioriteit die gegeven wordt aan (grensoverschrijdende) dienstverlening wordt van medewerkers die zich met dienstverlening bezighouden verwacht dat voldoende kennis en vaardigheden over de SDG beschikbaar is.

## 4. Techniek

De SDG stelt het gebruik OOTS verplicht voor bestuursorganen en de SDG positioneert IMI als aanvullend hulpmiddel. Vanuit de Dienstenwet is het gebruik van IMI reeds verplicht. Daarnaast moet het mogelijk zijn om elektronisch documenten op te vragen en te verstrekken en moeten internationale betalingen mogelijk zijn. Daar moet technisch iets voor geregeld worden, maar het is aan de bestuursorganen zelf om daar keuzes in te maken.

## 5. Financiën

Om aan de SDG eisen te kunnen voldoen zullen bestuursorganen acties moeten ondernemen. In ieder geval zullen er stappen moeten worden gezet om informatie te geven over procedures en moeten instructies over afhandeling beschikbaar zijn, beide in twee talen. Dit is naar verwachting de grootste kostenpost voor de bestuursorganen.

Tabel 6 Impactbepaling voor drie verschillende invoeringsscenario's

	Maximaal	Medium	Minimaal
<b>Bestuur</b>	Portefeuille bestuurder internationale zaken.	Portefeuille bestuurder digitalisering.	Portefeuille bestuurder bedrijfsvoering.
<b>Organisatie en processen</b>	Aparte multidisciplinaire (project)groep om systematisch aan de SDG te werken.	SDG meenemen in implementatie aanpalende wetgeving (zoals Wmebv, Wdo etc.).	Aansluitingen SDG onderdeel van IV/ICT projectkalender.
<b>Competenties en vaardigheden</b>	Grensoverschrijdende dienstverlening is basiscompetentie van alle dienstverlenende medewerkers.	Enkele specialisten in grensoverschrijdende dienstverlening beschikbaar in organisatie.	SDG coördinator monitort gebruik van SDG voorzieningen en schaaft op wanneer nodig.
<b>Techniek</b>	Volledig gebruik IMI en (later) OOTS. Eigen tweetalige oplossingen voor knelpunten in huidige ICT-voorzieningen (informatieportaal). Maximale ondersteuning voor internationale betalingen.	Aansluiting op IMI en (later) OOTS. Opvragen/verstrekken van documenten via bestaande voorzieningen. Eenvoudige ondersteuning internationale betalingen.	Aansluiting op IMI en (later) OOTS. Opvragen/verstrekken van documenten via bestaande voorzieningen. Eenvoudige ondersteuning internationale betalingen.
<b>Financiën</b>	€€€	€€	€
<b>Baten</b>	Optimale klantreis voor grensoverschrijdende gebruikers.	Geoptimaliseerde klantreis voor enkele veelgebruikte, grensoverschrijdende procedures.	Voldoen aan de minimale vereisten van de SDG.

Aan de verschillende implementatiescenario's zijn voor- en nadelen verbonden. In het maximale scenario worden grensoverschrijdende gebruikers echt goed geholpen. Evident is dat aan dit scenario tevens de hoogste kosten zijn verbonden. Dat kan goed te rechtvaardigen zijn als er sprake is van veel grensoverschrijdende gebruikers of in organisaties waar in (internationale) dienstverlening hoge prioriteit krijgt. Het minimale scenario kan worden gezien als een soort waakvlam scenario. In eerste instantie zullen er een aantal extra stappen

moeten worden gezet (bijv. het tweetalig aanbieden van informatie over procedures). Als dit echter gedaan is, is het grootste werk verzet. Dan is het wel van belang om te blijven monitoren, voor het geval het aantal grensoverschrijdende gebruikers toeneemt. Het risico van dit scenario is dat het onderwerp vergeten wordt (bijv. dat accounts op de systemen IMI en OOTS worden vergeten). Om dit risico te mitigeren moet de verantwoordelijkheid voor monitoring wel belegd zijn bij een persoon of gremium.

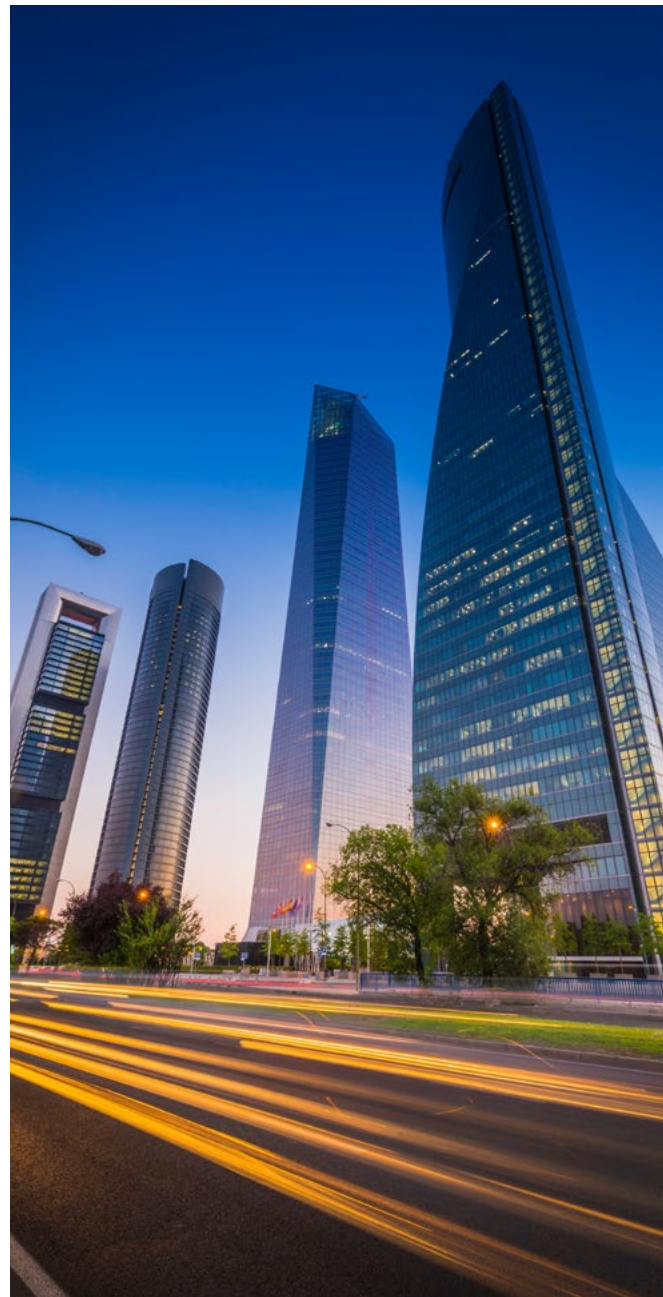
## Resultaten workshops

Uit de workshops blijkt dat er een divers beeld bestaat bij de verschillende organisaties over de verschillende implementatie scenario's. Er zijn organisaties waar dienstverlening als top prioriteit is benoemd door het bestuur en waar ook ruime budgetten beschikbaar worden gesteld voor uitvoering. Deze organisaties geven aan het maximale scenario te willen nastreven.

De meeste organisaties neigen echter naar een minimaal of medium scenario, waarbij een groeipad van minimaal naar medium de voorkeur heeft. De redenering hier achter is veelal dat er op dit moment sprake is van een zeer beperkt aantal grensoverschrijdende gebruikers. Organisaties geven aan dat als dit gebruik zal toenemen, dat de scenario's medium en maximaal meer in beeld zullen komen.

### Reflectie van de onderzoekers

Om aan de verordening te voldoen is het voor bestuursorganen noodzakelijk om de minimale SDG eisen zoals beschreven na te leven. Qua implementatie lijkt het ons raadzaam om te starten met de top 3 meest gebruikte procedures, relevant voor grensoverschrijdende gebruikers. Welke procedures dit zijn verschilt per bestuursorgaan. Zo kan de SDG op pragmatische wijze worden geïmplementeerd met een zo hoog mogelijke waarde voor de burger.



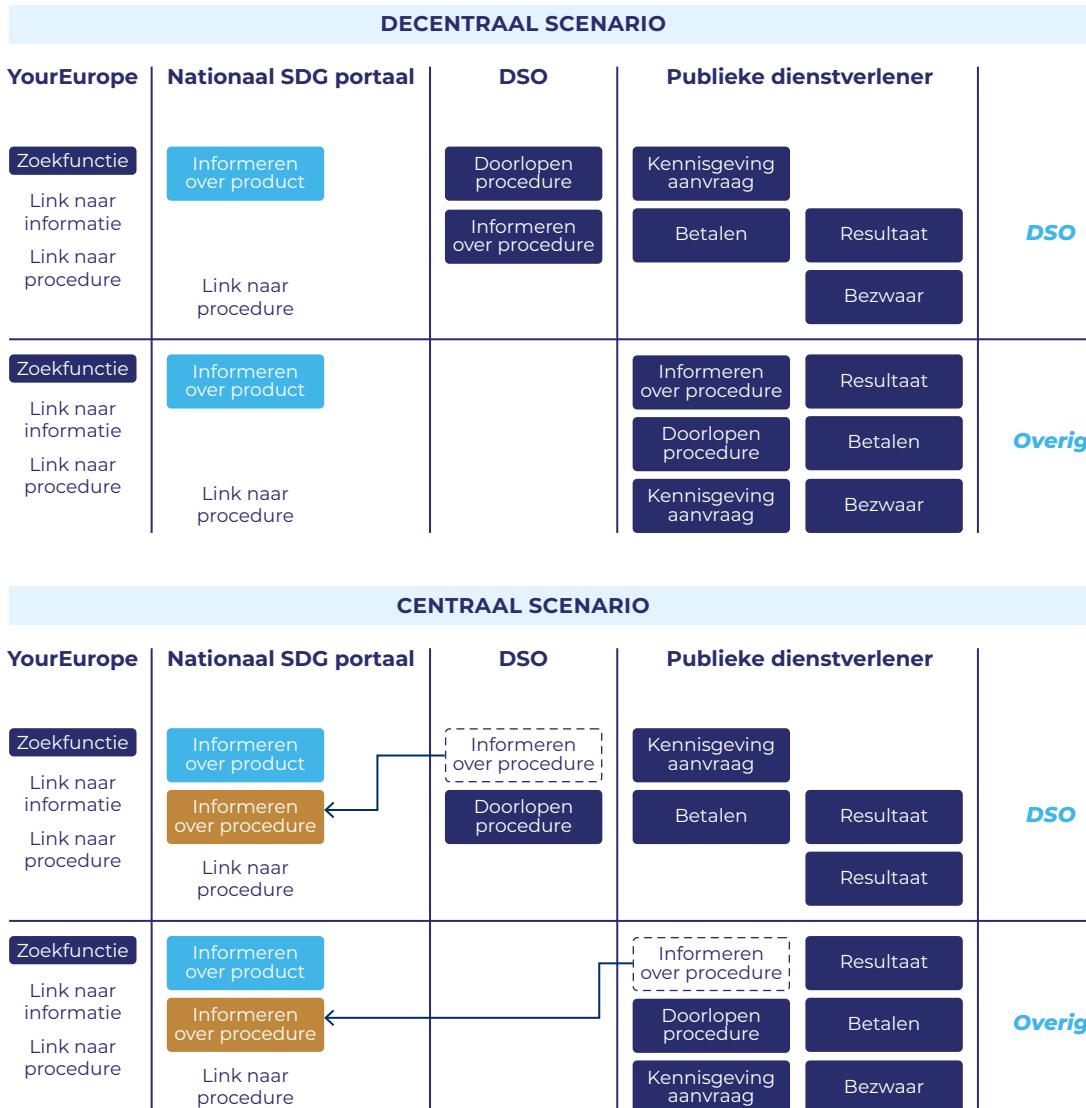
## 5.4 Centraal vs. decentraal

De tweede dimensie die van belang is als het gaat om implementatie van de SDG, betreft de mate waarin wordt samengewerkt, met andere woorden wat wordt centraal opgepakt (bijvoorbeeld via het nationaal SDG portaal) en wat moeten bestuursorganen zelf doen. Ook dit heeft invloed op de impact van de SDG.

Op dit moment wordt voor annex I vanuit bNC het 'informereren over een product' al centraal opgepakt. Voor annex II zien wij mogelijkheden om ook het 'informereren over een procedure' centraal in te vullen (in figuur 8 met stippellijn

weergegeven). Vanuit de implementatie van annex I worden reeds eerste stappen gezet om een gedeelte van het 'informereren over een procedure' centraal aan te vliegen, aangezien een deel van de procedure informatie ook in annex I zit. Met de implementatie van annex II kan het 'informereren over een procedure' nog verder centraal worden ingevuld.

In figuur 8 zijn de SDG eisen en bijbehorende voorzieningen schematisch weergegeven en is onderscheid gemaakt voor procedures die via het DSO verlopen (zie ook de volledige producten- en procedurelijsten voor de provincies en waterschappen in bijlage 4). De eisen per stap in figuur 8 zijn weergegeven in bijlage 3.



Figuur 8 Mogelijke invulling van een decentraal en centraal scenario

## Resultaten workshops

In de workshops is ook besproken wat in samenwerking, dus centraal zou kunnen worden opgepakt. We zijn met de deelnemers in gesprek gegaan over mogelijkheden tot samenwerking en hun voorkeuren daarbij. De plaat in figuur 8 hebben we met de deelnemers van de workshops besproken. Het beeld wat daar naar voren kwam, is dat de wil tot samenwerking zeker aanwezig is. Bijna iedereen onderschrijft het belang van samenwerking en de mogelijke baten die dit oplevert. Tegelijkertijd worden er wel kanttekeningen geplaatst bij de haalbaarheid, omdat procedures en daarmee ook de informatie daarover, vaak behoorlijk verschillen per organisatie. Een suggestie die naar voren kwam is om het 'informereren over een procedure' op te splitsen in 'generieke informatie' en 'specifieke informatie'. De generieke informatie kan dan centraal worden aangevlogen en de specifieke informatie blijft dan decentraal belegd.

Een punt dat nadrukkelijk werd benoemd is de behoefte aan uitwisseling en leren van elkaar. Zowel door provincies, waterschappen als hun samenwerkingsverbanden werd genoemd dat kennisnetwerken van grote waarde zouden zijn. Op dit moment is er een SDG werkgroep bij provincies en een bij waterschappen. De bekendheid van deze werkgroepen is echter nog niet groot binnen de (achterban in de) organisaties en lijkt nog veel verbonden aan een aantal individuen. Deelnemers van de workshops geven aan dat voor een goede implementatie verschillende expertises benodigd zijn. De suggestie werd dan ook gedaan om verschillende kennisnetwerken op te zetten rondom die expertises, bijvoorbeeld rondom dienstverlening, juridisch, organisatie en techniek.



## 5.5 Eenmalige en structurele werkzaamheden

De SDG veroorzaakt eenmalige en structurele werkzaamheden voor publieke dienstverleners.

### Eenmalige werkzaamheden

In onderstaande tabel zijn deze werkzaamheden op een rijtje gezet en zijn nadere suggesties gedaan hoe de uitvoering ter hand genomen kan worden.

Relevante stap in SDG procedure	Eenmalige activiteit	Uitvoering
<b>Zoekfunctie/Portaal*</b>	Notificeren van procedure pagina.	Dat zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het gaat om de eigen procedurepagina's.
<b>Informereren over product</b>	PM	Reeds in gang gezet in het kader van annex I.
<b>Informereren over* procedure</b>	Vertalen basale procedure informatie.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen.
<b>Instructies over* procedures</b>	Vertalen procedure instructies.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want is nauw verbonden met de inrichting van de eigen webformulieren.
<b>Digitaal uitwisselen*</b>	Veilig kanaal inrichten voor grensoverschrijdende gegevensuitwisseling.	Hiervoor kan voor bedrijven gebruik gemaakt worden van de Berichtenbox voor bedrijven. Voor burgers zal dit het eigen portaal of een andere beveiligde email oplossing moeten zijn, want de Berichtenbox voor burgers ondersteunt geen tweerichting verkeer.
<b>Inloggen</b>	eIDAS implementeren.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het is nauw verbonden aan de inlogvoorziening van de eigen website. Is in veel gevallen al gedaan.
<b>Doorlopen van procedure</b>	Aanpassen blokkerende informatie structuren in webformulieren.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het is nauw verbonden met de inrichting van de eigen webformulieren.
	Mogelijkheid creëren om aanvullende contact- en autorisatiegegevens te kunnen opgeven.	Zie ook Digitaal uitwisselen.
<b>Bewijs uitwisselen</b>	Aansluiten op IMI.	Als het goed is, zijn alle publieke dienstverleners in het kader van de Dienstenwet aangesloten op IMI. Aansluiten op IMI is relatief eenvoudig en vereist het aanmelden op het IMI portaal van de EU.
	Aansluiten op OOTS.	Waterschappen en provincies hebben vooral de rol van bewijsvrager om van OOTS gebruik te kunnen maken. Het is nog niet bekend wat OOTS precies vereist, maar zal vermoedelijk vergelijkbaar zijn met aansluiting op nationale voorzieningen als DigiKoppeling en DigiLevering.
	Webformulieren aanpassen om OOTS verzoeken te faciliteren.	Gebruik van OOTS is altijd op verzoek van de aanvrager. Dus in de relevante SDG procedurepagina's moet als OOTS gereed is, de vraag gesteld worden of het gevraagde bewijs via OOTS opgevraagd moet worden. Dat zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen.
<b>Ontvangstbevestiging van de aanvraag en kennisgeving van de afronding</b>	Opstellen Engelstalige ontvangstbevestiging en kennisgeving.	Dit kan de publieke dienstverlener zelf doen. Ook is het goed denkbaar dat hiervoor centraal modellen voor opgesteld gaan worden.
<b>Betalen</b>	Realiseren grensoverschrijdende betalingsmogelijkheden.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het is nauw verbonden met de wijze waarop leges worden geïnd.
<b>Beschikking</b>	Digitaal beschikkingen/resultaten kunnen versturen.	Zie ook beveiligd kanaal, voor de rest kan dit met de gebruikelijke voorzieningen van een zaakstelsel/DMS. Mogelijk is het wenselijk om de SDG procedures en dossiers te kunnen filteren. Dan is een apart zaaktype nodig. En dat moet dan ingericht worden.
<b>Logo's* gebruikersreview en statistieken</b>	Implementeren logo's en common tools voor reviews en statistieken van de commissie.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het gaat om de genotificeerde procedure pagina's van de publieke dienstverlener.
	Indien eigen tools worden gebruikt voor reviews en statistieken dan zal er een rapportage voor gemaakt moeten worden conform de vereisten van de EU.	Dit zal de publieke dienstverlener zelf moeten (laten) doen want het is verbonden aan de eigen tooling.

## Structurele werkzaamheden

De inspanningen voor de SDG zijn niet alleen eenmalig. In de beheer- en exploitatiefase zullen er structurele kosten ontstaan. In onderstaande tabel zijn de structurele kosten weergegeven die de SDG zal veroorzaken.

	Structurele werkzaamheden	Uitvoering
<b>Content</b>	Onderhouden webpagina's met informatie en instructies over de SDG procedures.	Procedures wijzigen soms en dan zullen de wijzigingen ook doorgevoerd moeten worden in de Engelstalige webpagina's.
<b>Koppelingen</b>	Onderhouden van koppelingen met de voorzieningen van de EU (IMI, OOTS, Common tools etc.) en andere nationale betrokken voorzieningen.	Configuraties zullen soms wijzigen en er zal sprake zijn van nieuwe versies. Dergelijke wijzigingen zullen geregeld doorgevoerd moeten worden. Verbindingen zullen gemonitord moeten worden zodat de werking gegarandeerd is.
<b>Rapportages</b>	Periodiek rapporteren van gebruikersreviews en -statistieken.	Als de publieke dienstverlener gebruik maakt van eigen tools voor reviews en statistieken dan zal zij periodiek rapportages aan de commissie moeten verstrekken.
<b>Procesbeheersing</b>	Het afhandelen van SDG procedures moet gemanaged worden.	Het is van belang zicht te hebben op het aantal SDG procedures, doorlooptijden en feedback uit reviews. Dan kunnen SDG-procedures geoptimaliseerd en verbeterd worden. Het gaat immers veelal om vergunningen en niet adequaat procesverloop kan gevolgen hebben (lex silencio).

Deze structurele werkzaamheden vragen om capaciteit van de organisatie. De SDG zal een beroep doen op de volgende functies van publieke dienstverleners:

- **ICT:** De SDG betekent meer werk voor de ICT functie van publieke dienstverleners. Zij zullen de koppelingen moeten monitoren, beheren en onderhouden.
- **Webredactie:** Webredacties zullen wijzigingen niet alleen in de Nederlandstalige webpagina's moeten doorvoeren maar ook in de Engelstalige pagina's.
- **SDG coördinator:** Dit is een nieuwe rol voor publieke dienstverleners. Iemand zal de rapportage aan de commissie moeten verzorgen – als er eigen tools voor reviews en statistieken zijn– en de procesvoering rond de SDG moeten beheren. Ook is er een aanspreekpunt in de organisatie nodig voor het SOLVIT netwerk om ingezetenen te helpen die problemen ervaren of ondersteuning nodig hebben.

## 5.6 Oplossingsrichtingen

Er zijn behoorlijk wat hobbels op de weg om op een doeltreffende en doelmatige wijze aan de eisen voor SDG-procedures te voldoen. Dat komt omdat Nederlandse webpagina's en procedures niet ingericht zijn op meertaligheid, maar ook omdat Europese voorzieningen zoals eIDAS nog niet volledig geïncorporeerd zijn in het stelsel van digitale overheidsvoorzieningen zoals we dat in Nederland kennen.

Het is daarbij de vraag hoe publieke dienstverleners doeltreffend en doelmatig met de vereisten van de SDG om kunnen gaan.

### SDG conforme inrichting van relevante procedures

Deze oplossingsrichting richt zich op de letterlijke vereisten van de SDG. Voor alle relevante SDG-procedures zijn tweetalige informatie en instructies beschikbaar. Deze zijn voor inloggen beschikbaar op de procedurepagina van de publieke dienstverlener. Via een eIDAS inlogmiddel kan een aanvrager inloggen en met behulp van de instructies de procedure doorlopen.

Het BSN of RSIN/KVK nummer is vervolgens niet strikt vereist voor de afhandeling van de procedure. De aanvrager kan zelf zijn identificerende gegevens en contactgegevens achterlaten. De publieke dienstverlener kan vervolgens de opgegeven gegevens verifiëren via het IMI systeem. Als de aanvraag dan is geverifieerd kan de kennisgeving van de ontvangst verzonden worden via de contactgegevens die de aanvrager

heeft opgegeven. Hier kan de Berichtenbox voor Bedrijven, het eigen informatieportaal of het opgegeven email adres voor gebruikt worden.

Het kan helpen als de aanvrager al bekend is bij de publieke dienstverlener. Voor waterschapsbelasting geldt bijvoorbeeld dat het bedrijf of de persoon al bij de publieke dienstverlener bekend zal zijn omdat hij pas belastingplichtig is als hij daadwerkelijk onroerend goed bezit. De publieke dienstverlener zal daarvan al op de hoogte zijn via de kadastrale inschrijving van het eigendomsrecht. De aanvrager zal een beschikking hebben ontvangen en beschikken over een klant- of debiteurennummer. En dat interne identificatienummer kan dan gebruikt worden voor de verdere afhandeling. Dit zal echter niet voor alle producten gelden. Dan zal de publieke dienstverlener een eigen identificatienummer moeten toekennen of het eIDAS pseudo-ID moeten gebruiken.

Nadeel van deze specifieke oplossingsrichting is dat bedrijfsmatige grensoverschrijdende gebruikers worden buitengesloten (met uitzondering van Oostenrijkse bedrijven) want zij beschikken niet over een eIDAS middel waarmee een rechtspersoon kan worden geïdentificeerd. Een tweede nadeel is dat voor alle relevante SDG procedures tweetalige instructies nodig zijn, ook als er geen of nauwelijks sprake is van grensoverschrijdend gebruik.

Een voordeel is dat beter aan de vereisten van de SDG wordt voldaan als de procedures op gelijke wijze voor grensoverschrijdende gebruikers als de eigen ingezetenen worden ontsloten.

### Generieke oplossing voor SDG-procedures

Elke organisatie kan een eenvoudige webpagina voor grensoverschrijdende gebruikers inrichten. Daarop is de basale informatie te vinden over de relevante SDG-procedures en een eenvoudig webformulier waarop de grensoverschrijdende gebruiker kan inloggen via bijvoorbeeld zijn persoonlijk eIDAS inlogmiddel of een ander alternatief. Hij kan dan zijn contactgegevens en andere basale identificerende gegevens opgeven en bijvoorbeeld ook namens welke organisatie de aanvrager handelt. Hij kan een verzoek of vraag indienen. Een dergelijk webformulier is te koppelen aan het zaakstelsel van de organisatie, zodat met het verzoek gelijk een zaak wordt aangemaakt. Indien de aanvrager namens een bedrijf handelt kan hij worden gewezen op de mogelijkheid een account

aan te maken bij de Berichtenbox voor Bedrijven.<sup>27</sup> Daarmee kan het bedrijf vervolgens op een beveiligde wijze met het bestuursorgaan communiceren en bewijsstukken aanleveren en ontvangen.

Als het een burger betreft dan zal de communicatie moeten verlopen via het e-mail account of het eigen informatieportaal van de publieke dienstverlener. Dat laatste is natuurlijk beter beveiligd. Deze bewijsstukken kan de publieke dienstverlener dan via IMI verifiëren als dat noodzakelijk is. Kennisgevingen en resultaten kunnen voor bedrijven digitaal via de Berichtenbox voor Bedrijven worden verzonden, evenals instructies voor internationale betaalmogelijkheden. Voor burgers zal dat via de e-mail of het eigen informatieportaal moeten verlopen. De instructie voor deze procedure kan dan ook relatief simpel blijven en eenvoudig te vertalen zijn. Deze pagina's kunnen dan ingericht worden conform de vereisten van de SDG en genotificeerd bij de EU, inclusief het aanleveren van informatie over feedback en statistieken.

We denken dat een dergelijke benadering ook beter aansluit bij de aard van de dienstverlening van waterschappen, provincies en hun samenwerkingsverbanden. Het gaat vaak om complexe vergunningen waar veel interactie en overleg met de aanvrager nodig is. En dat zijn vaak processen die zich lastig laten vangen in een eenduidig webformulier.<sup>28</sup>

Strikt genomen voldoet deze oplossingsrichting niet geheel aan de vereisten van de SDG, want de procedure voor de eigen ingezetenen is anders – en minder gestructureerd – ingevuld dan de procedure voor grensoverschrijdende gebruikers. Bovendien vereist het meer interactie met grensoverschrijdende gebruikers en daarmee meer tweetalige vaardigheden van medewerkers. Wel denken we dat het inregelen van een dergelijke procedure haalbaar en functionerend is te maken binnen de gestelde deadline.

<sup>27</sup> Via deze verwijzing is te lezen hoe je een berichtenbox kunt aanmaken in het Engels: <https://business.gov.nl/starting-your-business/communicating-with-the-dutch-government/creating-a-message-box-account/>

<sup>28</sup> De provincies kennen daarnaast ook een uiteenlopende praktijk van het genereren van e-formulieren op gelijksoortige diensten. ICT leveranciers zullen echter minimaal de randvoorwaarden SDG, Wdo, Dienstenwet en Wmbevt in hun standaard aanbod moeten opnemen.



### Reflectie van de onderzoekers

Gegeven de gesignaleerde hobbels om het SDG stelsel werkend te krijgen denken wij dat het in eerste instantie verstandig is om in te zetten op de generieke oplossingsrichting. Het is vervolgens zinvol om te bekijken naar welke procedures veel grensoverschrijdende vraag is. Voor procedures waar veel vraag naar is, kunnen dan SDG conforme oplossingen worden uitgewerkt. Randvoorwaardelijk is dan wel dat er een oplossing komt voor het identificatieprobleem via eIDAS. Dat kan mogelijk via de eID wallet, wellicht kan OOTS helpen of is er een nationale oplossing denkbaar. Zolang die er niet is lijkt het ons niet doeltreffend en daarmee ook niet doelmatig om in te zetten op de geschetste, specifieke oplossingsrichting. We kunnen ons daarbij voorstellen dat het voor belastingkantoren en waterschappen die zelf belasting heffen anders ligt. Ze hebben al vaak te maken met niet Nederlandstalige klanten. Deze klanten zijn via een andere weg al bekend bij de organisatie. Het tweetalig aanbieden van procedures rond belastingen heeft dan echt een functie in de bedrijfsvoering en kan bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening.

### Eenmalig

In de voorgaande paragraaf zijn de eenmalige activiteiten beschreven voor de implementatie van de SDG. Sommige van de activiteiten zijn afhankelijk van het aantal procedures die SDG conform worden ingericht. Het betreft de volgende activiteiten:

- Notificeren van procedure pagina.
- Vertalen basale procedure informatie.
- Vertalen procedure instructies.
- Aanpassen blokkerende informatiestructuren in webformulieren.
- Implementeren logo's en common tools voor reviews en statistieken van de commissie.
- Webformulieren aanpassen om OOTS verzoeken te faciliteren.

We schatten de inspanning om deze activiteiten te verrichten in op 50 tot 100 uur per procedure, afhankelijk van de complexiteit van de procedure. De kanttekening die daarbij is te plaatsen is dat sommige procedures zeer complex kunnen zijn. Bijvoorbeeld het aanvragen van een omgevingsvergunning via het omgevingsloket, zal meer inspanning vergen. Als er meer routine ontstaat dan is het echter ook zo dat dit efficiënter zal verlopen.

Andere activiteiten zijn meer algemeen van aard en hangen niet af van het aantal procedures die in de scope van de SDG zijn.

Het betreft:

- Mogelijkheid creëren om aanvullende contact- en autorisatiegegevens te kunnen opgeven.
- Opstellen Engelstalige ontvangstbevestiging en kennisgeving.
- Realiseren grensoverschrijdende betalingsmogelijkheden.
- Digitaal beschikkingen/resultaten kunnen versturen.
- Inrichten zaaktype voor SDG procedures.
- Indien eigen tools worden gebruikt voor reviews en statistieken dan zal er een rapportage voor gemaakt moeten worden conform de vereisten van de EU.
- Veilig kanaal inrichten voor grensoverschrijdende gegevensuitwisseling.

We schatten de inspanning van deze activiteiten op 160 tot 300 uur per publieke dienstverlener.

## 5.7 De kosten van de SDG

Gegeven de onzekerheden is het lastig om een volledig beeld te schetsen van de kosten die er zijn met het voldoen aan de eisen van de SDG voor procedures. We schetsen een globaal beeld voor provincies en waterschappen van de inspanning voor de SDG. De uitgangspunten voor die inschatting zijn:

- Het gaat om bestaande procedures die SDG-proof gemaakt moeten worden<sup>29</sup>.
- De aansluiting op al bestaande voorzieningen zoals eIDAS en IMI zijn al uitgevoerd.
- De aansluiting op OOTS nemen we alleen mee voor zover het de webformulieren van de publieke dienstverlener raakt<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> De kanttekening daarbij is dat het voor een gehele nieuwe procedure eenvoudiger is. Als de SDG gelijk bij het ontwerp meegenomen kan worden, is de inspanning om een procedure SDG-proof te maken lager. Ook is het zo dat als er meer routine en ervaring is, de productiviteit groter wordt. De inspanning zal dan geringer zijn.

<sup>30</sup> Naast deze kosten brengt OOTS ook kosten met zich mee om aan te sluiten op de OOTS infrastructuur en kosten voor het verwerken van de uitgewisselde bewijzen in de achterliggende systemen van de publieke dienstverlener.

## Structureel

Structureel vereist de SDG ook een aantal investeringen:

- **ICT:** we schatten in dat de taakverzwaren voor de ICT functie betrekkelijk gering zal zijn. Het zal om een inspanning van enkele uren per week gaan. Vaak is het beheren, onderhouden en monitoren uitbesteed aan gespecialiseerde dienstverlening. We stellen dat op 0,2 fte.
- **Webredactie:** de taakverzwaren van webredactie hangt af van het aantal SDG procedures die in scope zijn. Als dat slechts enkele zijn zal het om enkele dagen op jaarbasis zijn, als het vrijwel alle procedures betreft dan vereist het vrijwel een verdubbeling van de capaciteit van de webredactie.
- **SDG coördinator:** Wij denken dat deze rol nodig is en deze is nieuw. De omvang van de taak hangt af van de het aantal SDG transacties en de complexiteit van de organisatie. We schatten dat in op 0,2 FTE tot 1,5 FTE.

## Totale kosten

De keuze voor de oplossingsrichting is sterk bepalend voor de kosten die de SDG met zich mee brengt. De belangrijkste kostendrijver is namelijk het aantal procedures. Als we er vanuit gaan dat elk product minstens drie gerelateerde procedures kent (bijvoorbeeld: aanvraag, wijziging en bezwaar), dan geldt voor provincies dat het gaat om 135 procedures en voor waterschappen 6 procedures (zie bijlage 4, er zijn 45 geïdentificeerde producten voor provincies en 2 geïdentificeerde producten voor waterschappen).

Voor provincies levert de SDG conforme inrichting daarmee een inspanning op van 6.890 tot 35.500 uur per provincie. Voor waterschappen betekent dat een inspanning van 460 tot 900 uur per waterschap.

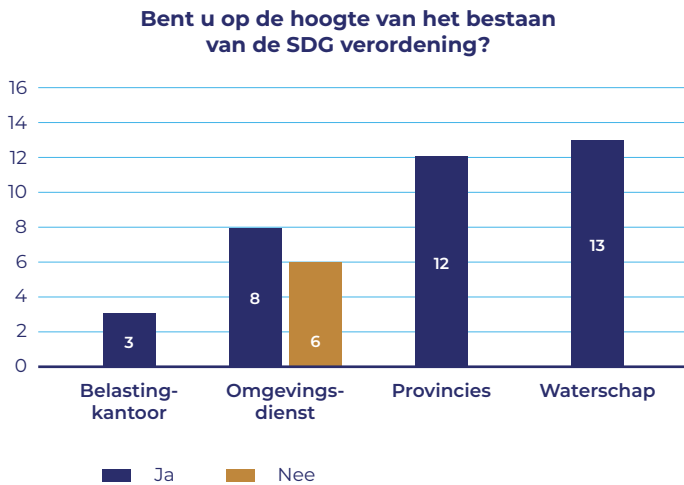
Valt de keuze op de generieke SDG oplossing dan beperkt de inspanning voor de SDG zich tot 210 tot 400 uur voor zowel waterschappen als provincies.

Ook de structurele kosten zullen bij SDG conforme inrichting hoger uitvallen voor de webredactie en de SDG coördinator, want er zijn simpelweg meer procedures te onderhouden. De aanvullende ICT inspanning zal ons insziens gelijk zijn ongeacht de keuze voor de oplossingsrichting.

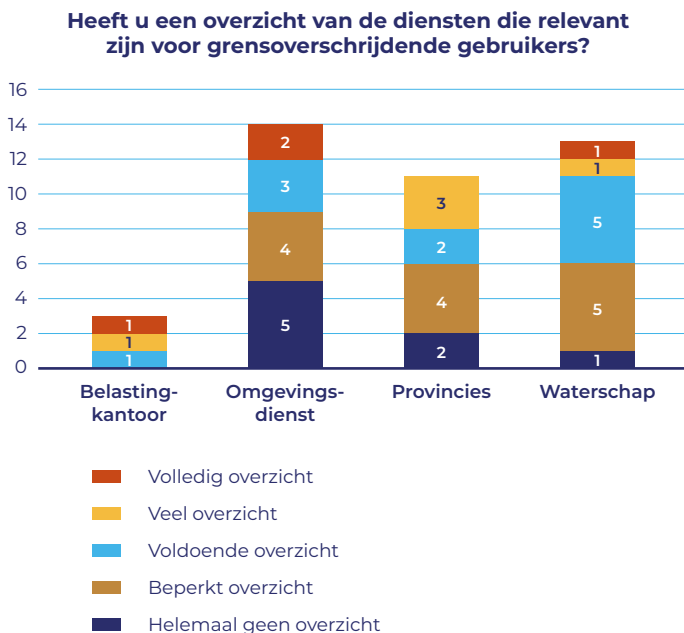
# Bijlage 1

## Resultaten survey

### Algemeen beeld

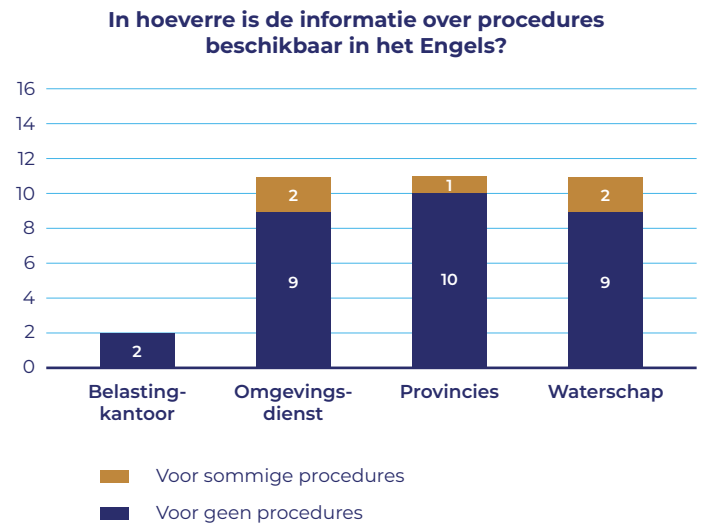


Figuur 9 **Antwoord op de vraag 'Bent u op de hoogte van het bestaan van de SDG verordening?' N=42**

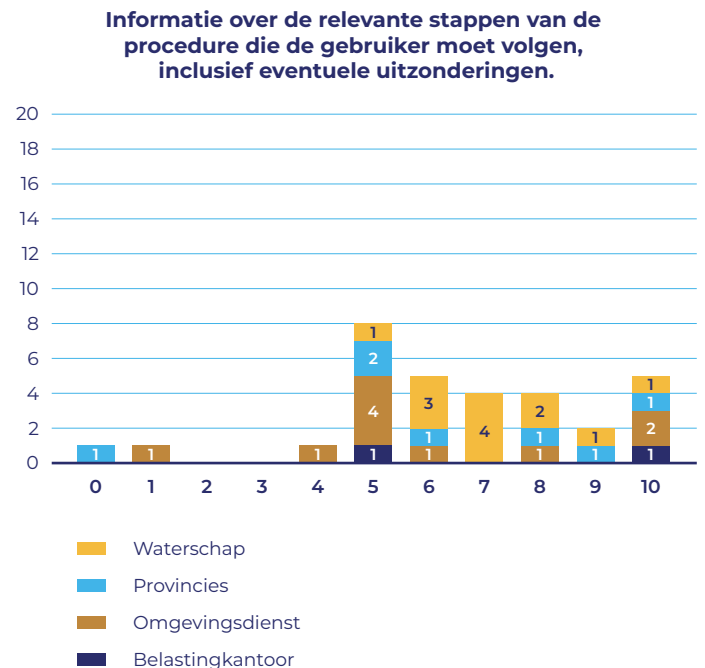


Figuur 10 **Antwoord op de vraag 'Heeft u een overzicht van de diensten die relevant zijn voor grensoverschrijdende gebruikers?' N=41**

### Beschikbaarheid van informatie over procedures:

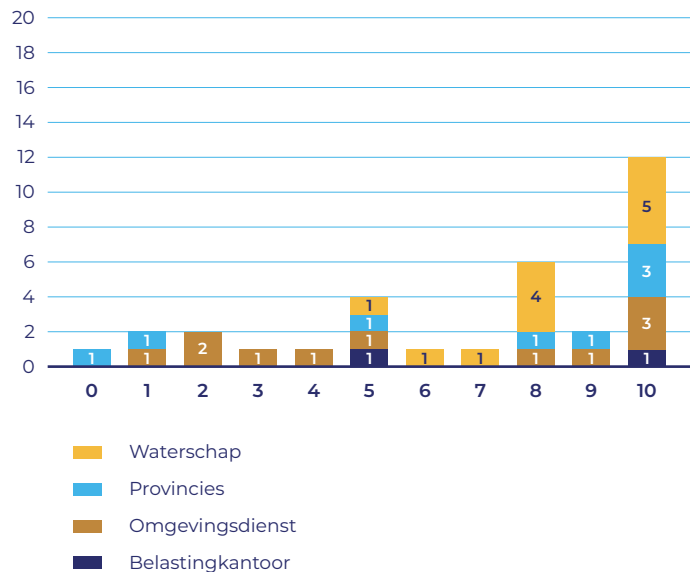


Figuur 11 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over procedures beschikbaar in het Engels?' N=35**



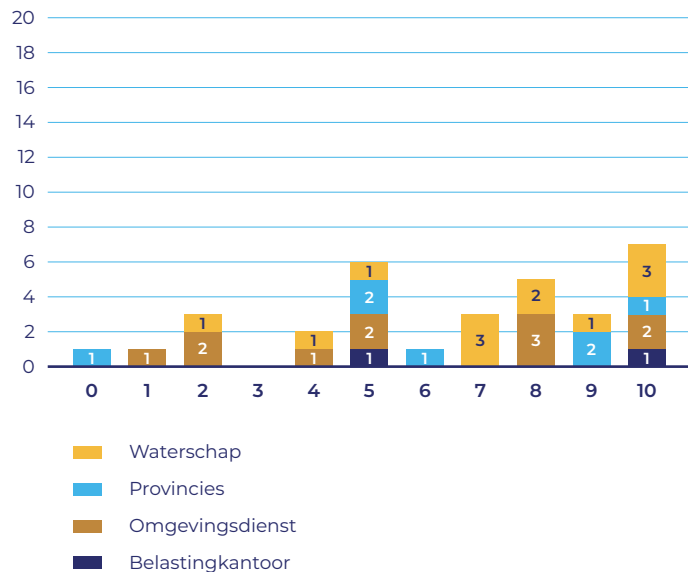
Figuur 12 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over de relevante stappen van de procedure die de gebruiker moet volgen, inclusief eventuele uitzonderingen, beschikbaar?' N=31. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.**

### De naam van de bevoegde instantie, die verantwoordelijk is voor de procedure, inclusief contactgegevens



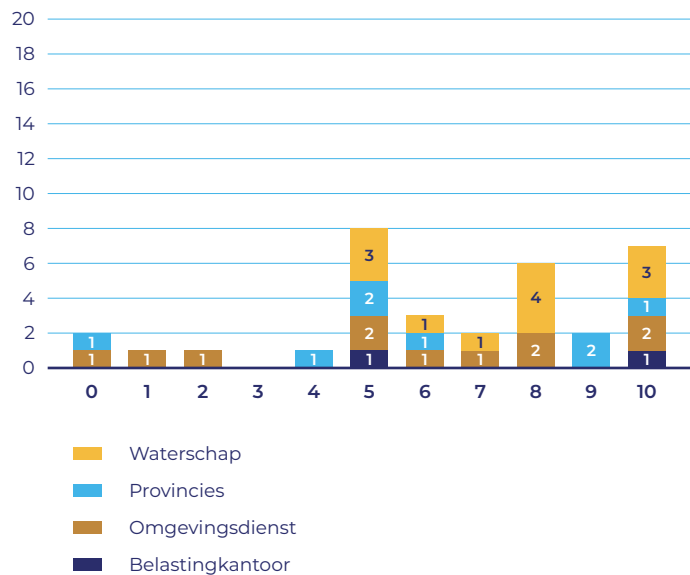
Figuur 13 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over de naam van de bevoegde instantie, die verantwoordelijk is voor de procedure, inclusief contactgegevens beschikbaar?' N=33. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.**

### De aard en vorm van eventueel te verstrekken bewijzen



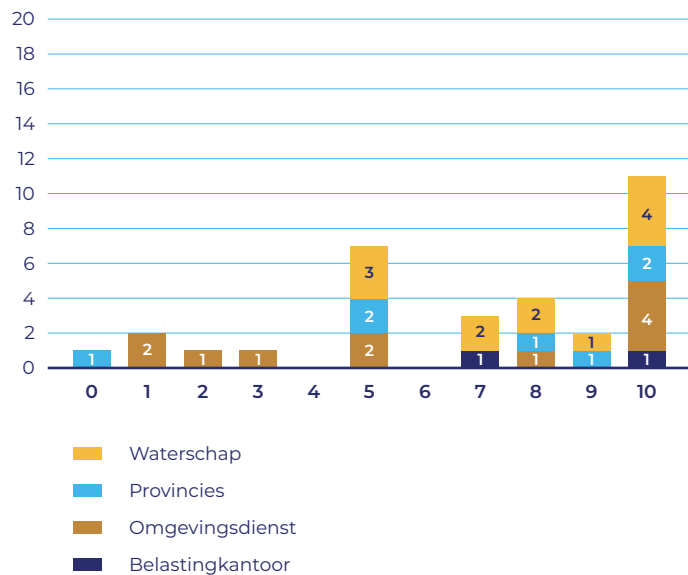
Figuur 15 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over de aard en vorm van eventueel te verstrekken bewijzen beschikbaar?' N=32. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.**

### De voor de procedure geaccepteerde wijze van authenticatie, identificatie en ondertekening



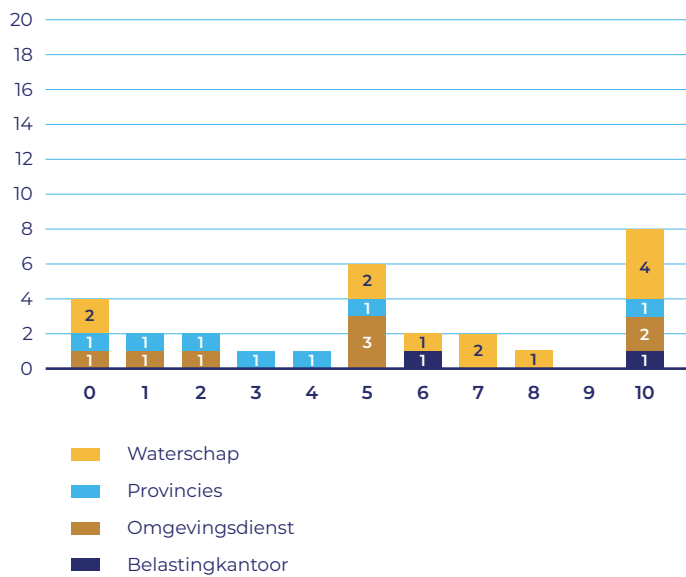
Figuur 14 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over de voor de procedure geaccepteerde wijze van authenticatie, identificatie en ondertekening beschikbaar?' N=33. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.**

### Rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die algemeen beschikbaar zijn bij geschillen



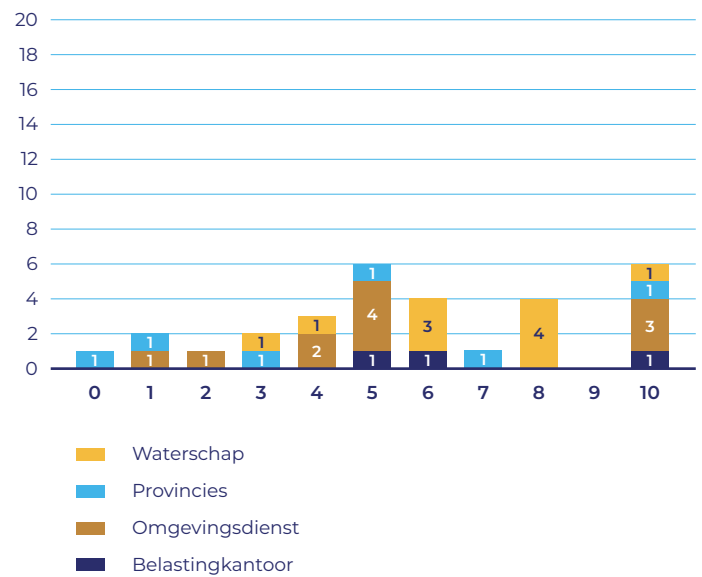
Figuur 16 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die algemeen beschikbaar zijn bij geschillen beschikbaar?' N=32. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.**

### Verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode



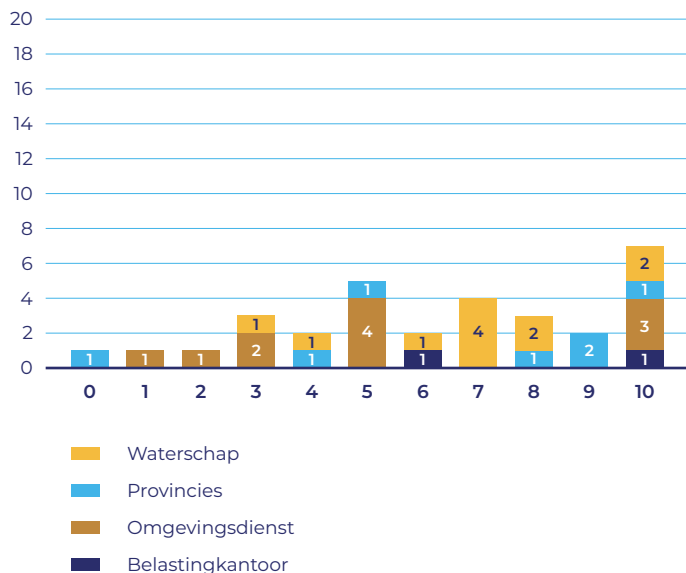
Figuur 17 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode beschikbaar?'** N=29. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

### Regels inzake het uitblijven van een antwoord van de bevoegde instantie en rechtsgevolgen voor gebruikers (inclusief regelingen inzake stilzwijgende goedkeuring of administratieve stilte)



Figuur 19 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over regels inzake het uitblijven van een antwoord van de bevoegde instantie en rechtsgevolgen voor gebruikers (inclusief regelingen inzake stilzwijgende goedkeuring of administratieve stilte) beschikbaar?'** N=30. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

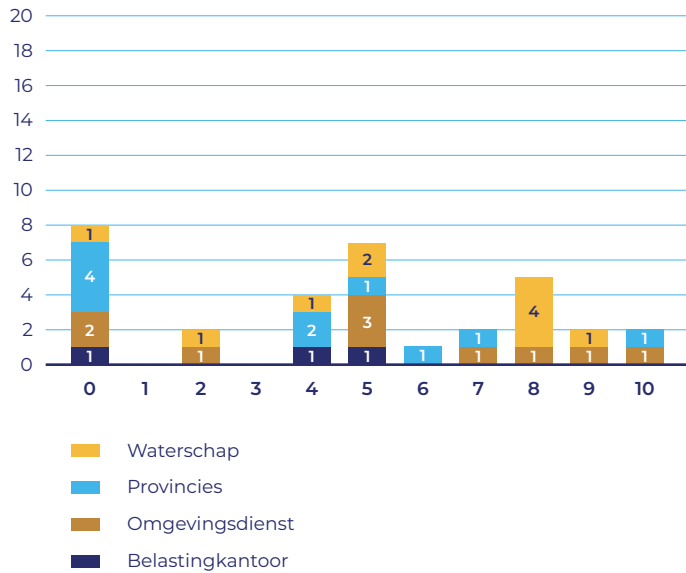
### Uiterste termijnen voor de gebruiker of de bevoegde instantie en, als er geen uiterste termijnen zijn, de gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die uw organisatie nodig heeft om de procedure af te ronden



Figuur 18 **Antwoord op de vraag 'In hoeverre is de informatie over uiterste termijnen voor de gebruiker of de bevoegde instantie en, als er geen uiterste termijnen zijn, de gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die uw organisatie nodig heeft om de procedure af te ronden beschikbaar?'** N=31. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

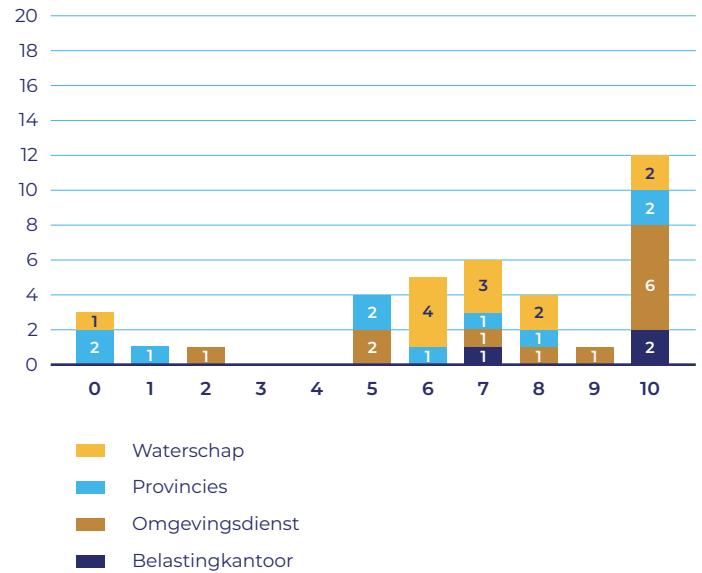
## Dienstverlening en klantreis

**Mogelijkheid tot het verstrekken van informatie, ook als dit een andere structuur heeft.**  
(Denk hierbij aan invoervelden voor postcodes, telefoonnummers, adressen et cetera.)



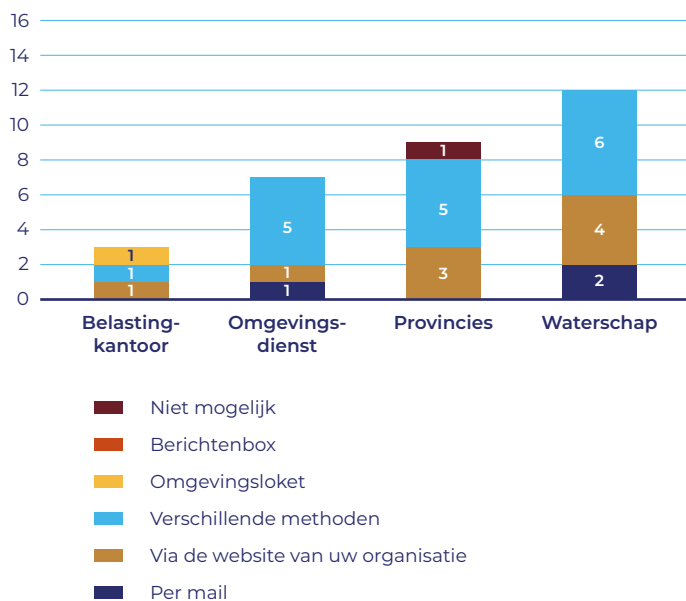
**Figuur 20** Antwoord op de vraag 'Tot in hoeverre is er de mogelijkheid tot het verstrekken van informatie, ook als dit een andere structuur heeft. [Denk hierbij aan invoervelden voor postcodes, telefoonnummers, adressen et cetera.] N= 33. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

**De mogelijkheid tot het elektronisch aanleveren van het resultaat van de procedure**



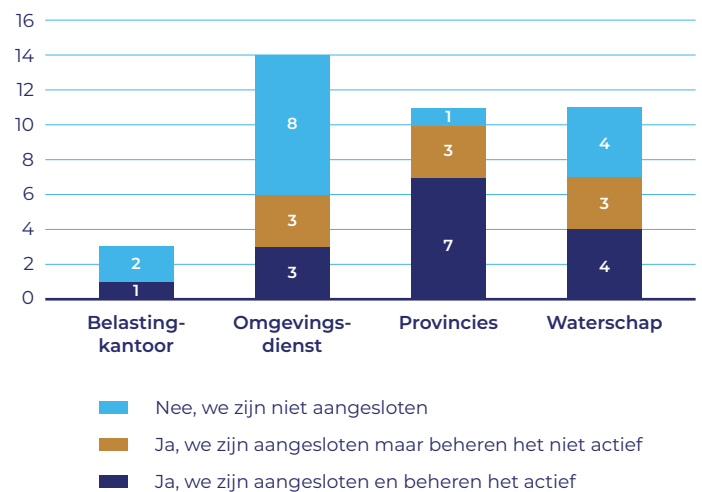
**Figuur 22** Antwoord op de vraag 'Tot in hoeverre is er de mogelijkheid tot het elektronisch aanleveren van het resultaat van de procedure.' N=37. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

**Op welke wijze moeten (grensoverschrijdende) gebruikers nu bewijsstukken uploaden?**



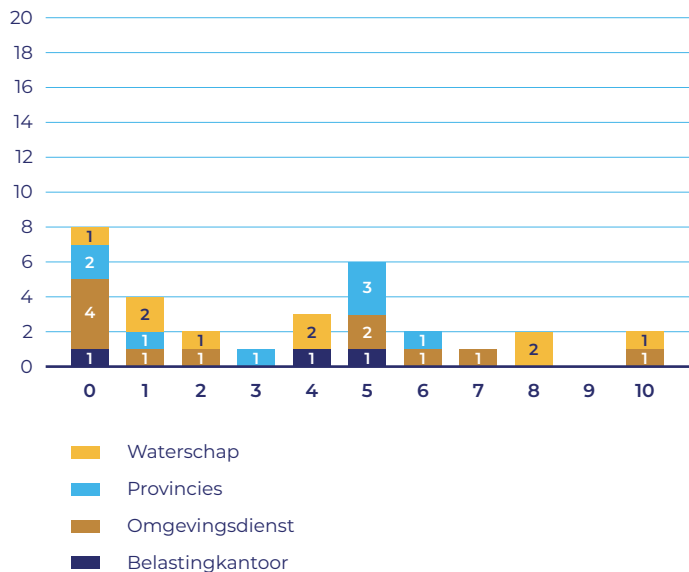
**Figuur 21** Antwoord op de vraag 'Op welke wijze moeten (grensoverschrijdende) gebruikers nu bewijsstukken uploaden?' N=35

**Maakt u gebruik van de Berichtenbox voor ondernemers (/Berichtenbox voor bedrijven)?**



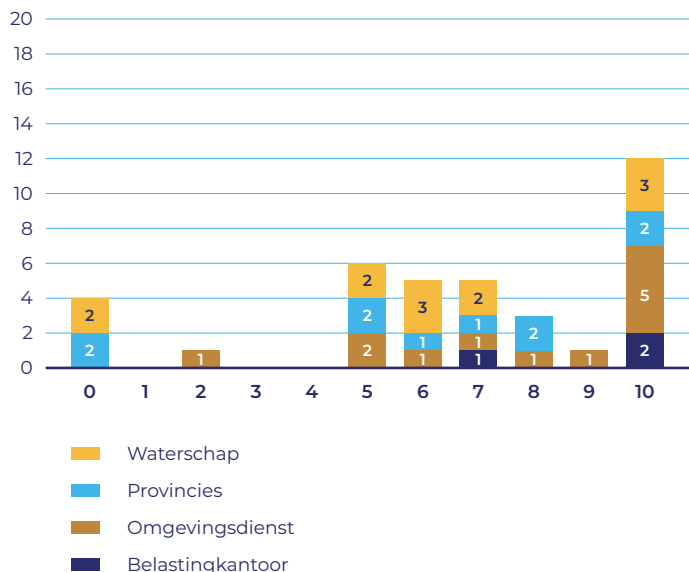
**Figuur 23** Antwoord op de vraag 'Maakt u gebruik van de Berichtenbox voor ondernemers (/ Berichtenbox voor Bedrijven)?' N=39

**Elektronisch ondertekenen en/of verzegelen**



**Figuur 24** Antwoord op de vraag 'Tot in hoeverre is er de mogelijkheid tot het elektronisch ondertekenen en/of verzegelen binnen de procedure.' N=31. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

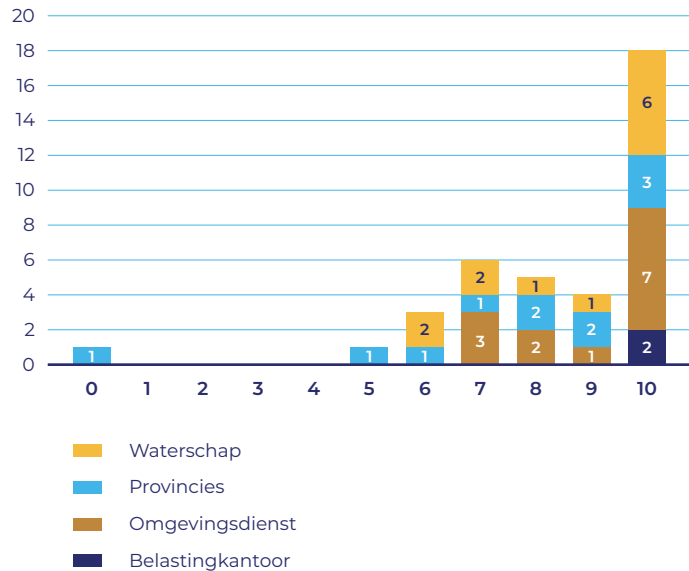
**Kennisgeving van de afronding van de procedure**



**Figuur 25** Antwoord op de vraag 'Tot in hoeverre is er elektronische kennisgeving van de afronding van de procedure.' N=37. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

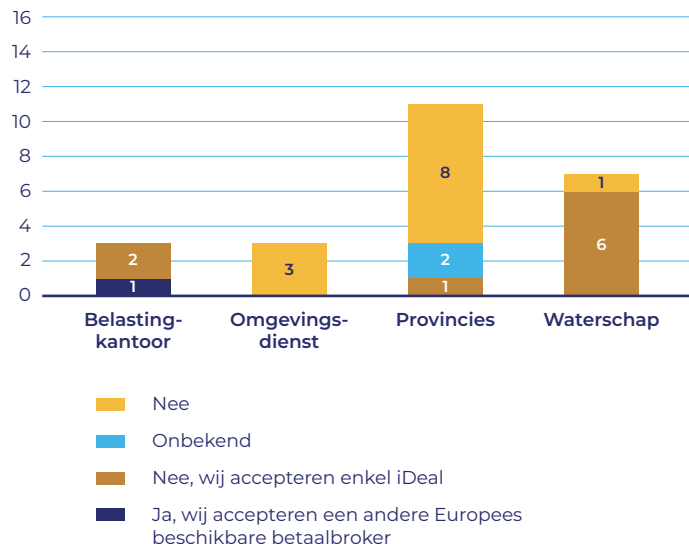
**Techniek:**

**Een automatische ontvangstbevestiging van een ingediende procedure. (Mits het resultaat niet meteen wordt verzonden.)**



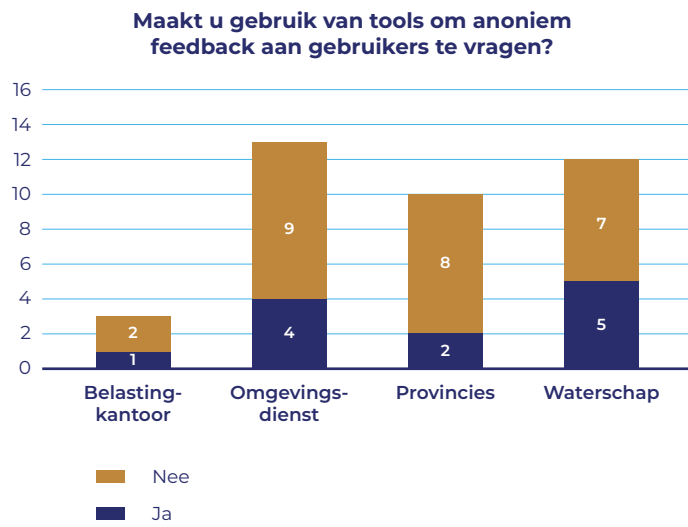
**Figuur 26** Antwoord op de vraag 'Kunt u aangeven tot in hoeverre een automatische ontvangstbevestiging van een ingediende procedure [mits het resultaat niet meteen wordt verzonden] elektronisch geleverd kunnen worden?' N=38. De antwoorden zijn gegeven op een 10-puntsschaal.

**Is het mogelijk om online te betalen met Europees beschikbare grensoverschrijdende betaalmogelijkheden?**

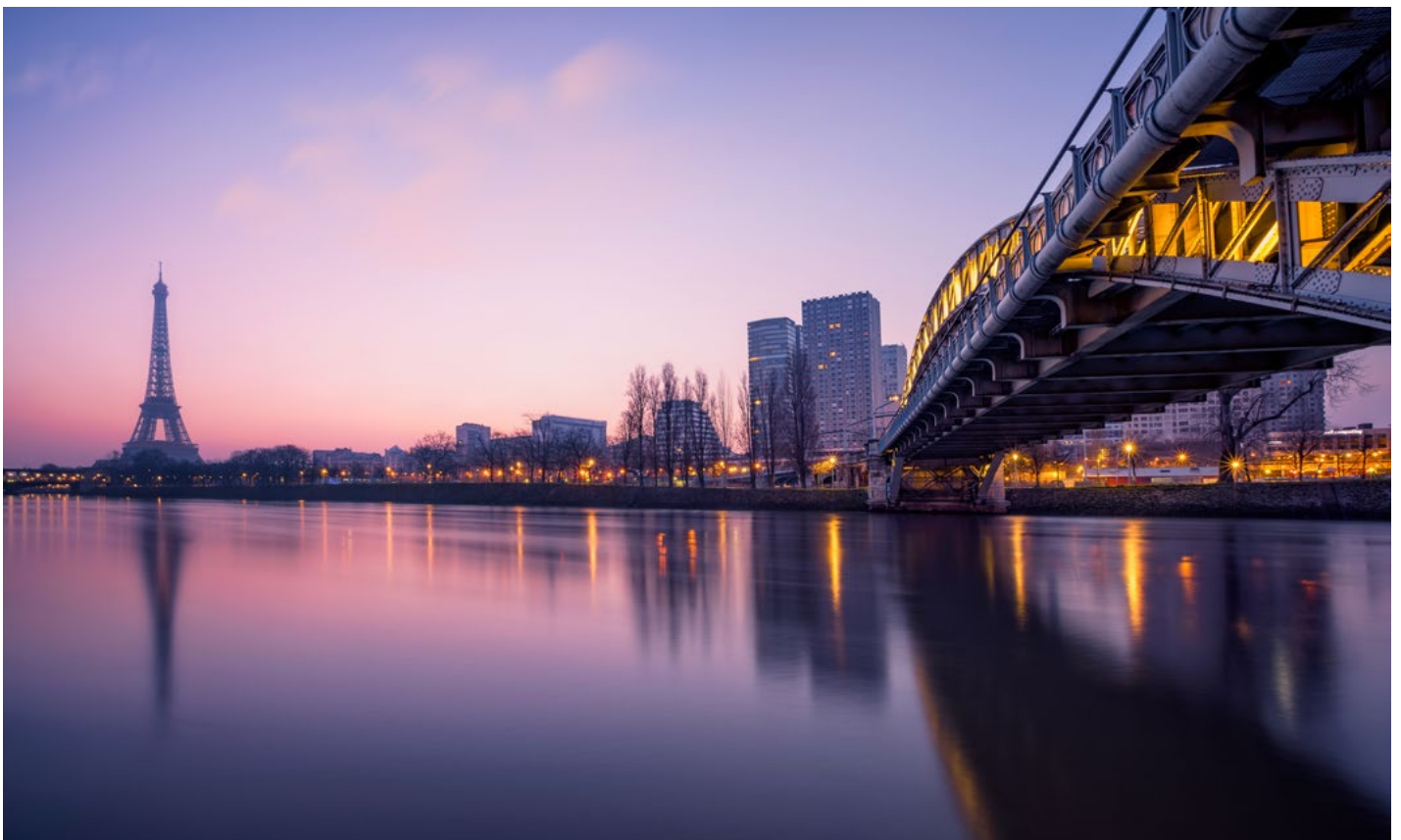


**Figuur 27** Antwoord op de vraag 'Is het mogelijk om online te betalen met Europees beschikbare grensoverschrijdende betaalmogelijkheden?' N=38

## Gebruikersreacties:



Figuur 28 **Antwoord op de vraag 'Maakt u gebruik van tools om anoniem feedback aan gebruikers te vragen?' N=38**





# Bijlage 2

## Bereik SDG artikelen

Tabel 7 **Verschillende toepassingen van artikelen en eisen in de verordening**

Kwaliteitseisen	Annex I	Annex II	Richtlijnen 2005/36/EG, 2006/123/EG, 2014/24/EU en 2014/25/EU vastgestelde procedures	Annex III
<b>Artikel 6</b>	Niet van toepassing	Wel van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
<b>Artikel 8</b>	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Wel van toepassing
<b>Artikel 10</b>	Wel van toepassing	Wel van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing
<b>Artikel 11</b>	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Wel van toepassing
<b>Artikel 13</b>	Wel van toepassing mits; nationaal vastgestelde procedure mits; digitaal beschikbaar voor nationale gebruikers	Wel van toepassing	Niet van toepassing (tenzij procedures in annex I voorkomen; maar dan dus via die route)	Niet van toepassing
<b>Artikel 14</b>	Niet van toepassing	Wel van toepassing	Wel van toepassing	Niet van toepassing
<b>Artikel 15</b>	Niet van toepassing (tenzij het vastgestelde procedures onder de richtlijnen betreft)	Wel van toepassing mits; niet OOTS	Wel van toepassing mits; niet OOTS	Niet van toepassing
<b>Artikel 16</b>	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Niet van toepassing	Wel van toepassing

# Bijlage 3

## Eisen aan procedures

In onderstaande tabel beschrijven we kort de eisen per processtap. Het verschilt per procedure welke eisen hieraan worden gesteld, procedures die voortvloeien uit annex II hebben verregaandere eisen dan procedures uit annex I. Daarom is de tabel uitgesplitst naar de 'bron' waardoor een bepaalde procedure binnen de scope van de verordening valt (annex I, annex II, richtlijnen). Zo trachten we om inzichtelijk te maken welke eisen gelden voor welke procedures. In 4.3.1 is uitgebreider beschreven welke procedures van provincies en waterschappen onder welke 'bron' vallen.

Tabel 8 SDG eisen per processtap

	Annex I	Annex II	Richtlijnen
<b>Informereren over procedures</b>	Artikel 10 voor zowel annex I als II: Toegang tot een voldoende volledige, duidelijke en gebruikersvriendelijke uitleg van de hieronder vermelde elementen van de procedures, in het Engels. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Relevante stappen van de procedure die de gebruiker moet volgen (met eventuele uitzonderingen).</li> <li>• Naam van de bevoegde instantie met contactgegevens.</li> <li>• Voor de procedure geaccepteerde wijze van authenticatie, identificatie en ondertekening.</li> <li>• Aard en vorm van te verstrekken bewijzen.</li> <li>• Rechtsmiddelen en beroepsmogelijkheden die algemeen beschikbaar zijn.</li> <li>• Verschuldigde vergoedingen en de onlinebetaalmethode.</li> <li>• Uiterste termijnen voor gebruiker of de bevoegde instantie (inclusief rechtsgevolgen).</li> <li>• Gemiddelde, geraamde of indicatieve tijd die nodig is voor de bevoegde instantie om procedure af te ronden.</li> <li>• Regels inzake uitblijven van een antwoord van bevoegde instantie en rechtsgevolgen voor gebruikers (incl. regelingen inzake stilzwijgende goedkeuring of administratieve stilte).</li> <li>• Eventuele aanvullende talen waarin procedure kan worden uitgevoerd.</li> </ul>		Geen eisen
<b>Identificatie en authenticatie</b>	Artikel 13: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In alle gevallen waarin dit ook voor niet-grensoverschrijdende gebruikers mogelijk is, kunnen grensoverschrijdende gebruikers zich elektronisch identificeren.</li> </ul>	Artikel 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elektronische identificatie van gebruikers kan elektronisch op afstand worden verricht.</li> </ul>	
<b>Doorlopen procedure</b>	Artikel 13: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot instructies voor afhandeling in Engels (overeenkomstig art. 12).</li> <li>• Vereiste informatie kan verstrekt worden (ook met verschillende structuur).</li> </ul>	Artikel 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstrekking van informatie, ondertekening en definitieve indiening kunnen allemaal elektronisch op afstand kunnen worden verricht, via een dienstverleningskanaal dat gebruikers op gebruiksvriendelijke en gestructureerde wijze in staat stelt de procedurele vereisten na te leven.</li> </ul> Artikel 13: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toegang tot instructies voor afhandeling in Engels (overeenkomstig art. 12).</li> <li>• Vereiste informatie kan verstrekt worden (ook met verschillende structuur).</li> </ul>	Geen eisen
<b>Bewijsstukken</b>	Artikel 13: <ul style="list-style-type: none"> <li>• In alle gevallen waarin dit ook voor niet-grensoverschrijdende gebruikers mogelijk is, kunnen bewijzen in elektronische vorm verstrekt worden.</li> </ul>	Artikel 6: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verstrekking van ondersteunend bewijs kan elektronisch op afstand worden verricht, via een dienstverleningskanaal dat gebruikers op gebruiksvriendelijke en gestructureerde wijze in staat stelt de procedurele vereisten na te leven.</li> </ul>	Geen eisen

	Annex I	Annex II	Richtlijnen
<b>Ontvangen kennisgeving</b>	Geen eisen.	Artikel 6: Gebruikers krijgen een automatische ontvangstbevestiging (tenzij het resultaat van de procedure onmiddellijk wordt geleverd). De gebruikers ontvangen een elektronische kennisgeving van de afronding van de procedure.	Geen eisen
<b>Betalen</b>	Artikel 13 <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien een betaling vereist is om de procedure af te ronden, kunnen de gebruikers de verschuldigde vergoeding online betalen met behulp van algemeen beschikbare grensoverschrijdende betaaldiensten, zonder discriminatie op grond van de plaats binnen de EU waar de betalingsdienstaanbieder is gevestigd, waar het betaalinstrument is afgegeven of waar de betaalrekening zich bevindt.</li> </ul>	Artikel 13 <ul style="list-style-type: none"> <li>Indien een betaling vereist is om de procedure af te ronden, kunnen de gebruikers de verschuldigde vergoeding online betalen met behulp van algemeen beschikbare grensoverschrijdende betaaldiensten, zonder discriminatie op grond van de plaats binnen de EU waar de betalingsdienstaanbieder is gevestigd, waar het betaalinstrument is afgegeven of waar de betaalrekening zich bevindt.</li> </ul>	Geen eisen
<b>Ontvangen resultaten</b>	Artikel 13: <ul style="list-style-type: none"> <li>In alle gevallen waarin dit ook voor niet-grensoverschrijdende gebruikers mogelijk is, kunnen grensoverschrijdende gebruikers het resultaat van de procedure ontvangen.</li> </ul>	Artikel 6 <ul style="list-style-type: none"> <li>Het resultaat van de procedure wordt elektronisch geleverd of wordt (indien nodig om te voldoen aan toepasselijke EU- of nationale wetgeving) fysiek geleverd.</li> </ul>	Geen eisen
<b>Uitwisseling van bewijs</b>	Geen eisen	Artikel 14 voor zowel annex I als II: <ul style="list-style-type: none"> <li>Als in de eigen lidstaat het verstrekken van bewijs op wettige wijze en in elektronische vorm mogelijk is, dan moet dergelijk bewijs ook ter beschikking gesteld worden aan andere lidstaten in een vorm die geautomatiseerde uitwisseling mogelijk maakt.</li> <li>De gebruikers wordt toegestaan om bewijs op een andere manier dan via het technische systeem [OOTS] rechtstreeks aan de verzoekende bevoegde instantie over te leggen.</li> <li>De lidstaten integreren het technische systeem.</li> <li>Indien het op verzoek van de gebruiker is, maakt een bevoegde instantie gebruik van het technische systeem voor uitwisseling met een bevoegde instantie in een andere lidstaat.</li> </ul>	

# Bijlage 4

## Producten lijst provincies en waterschappen

Tabel 9 **SDG Productenlijst Waterschappen (21-10-2022)**

Product	Mogelijke acties	Doelgroep	SDG Code	Gebied	Informatie over rechten, verplichtingen en regels
<b>Water-vergunning</b>	Informatie, aanvragen (nieuwe aanvraag, wijziging, revisie, intrekking).	Ondernemers	N1	Diensten	Verkrijging van licenties, vergunningen en toestemming om een bedrijf te starten.
		Burgers	D2	Verblijf in een andere lidstaat	Koop en verkoop van vastgoed, met inbegrip van voorwaarden en verplichtingen met betrekking tot belasting, eigendom of gebruik van dergelijk vastgoed, waaronder het gebruik ervan als tweede verblijf.
<b>Waterschaps-belasting</b>	Informatie, kwijtschelding en bezwaar.	Ondernemers	L5	Belastingen	Overige belastingen: betaling, tarieven, belastingaangiften.
		Burgers	D2	Verblijf in een andere lidstaat	Koop en verkoop van vastgoed, met inbegrip van voorwaarden en verplichtingen met betrekking tot belasting, eigendom of gebruik van dergelijk vastgoed, waaronder het gebruik ervan als tweede verblijf.

Hieronder geven we een versimpelde weergave van de productenlijst van de Provincies weer.

De volledige versie is beschikbaar bij de Interprovinciale werkgroep SDG.

Tabel 10 **SDG Productenlijst Provincies (V2.0)**

Titel product	Uniforme Productnaam (UPN)	SDG code		Doelgroep
		Burger	Bedrijf	
<b>Bodem, melding verontreiniging of aantasting</b>	bodemverontreiniging melding	D2	N2	Burger/Bedrijf
<b>Ontgrondingsvergunning</b>	ontgrondingsvergunning	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Ontgronding, schadevergoeding</b>	ontgrondingsvergunning schadevergoeding	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Bodemsanering instemming saneringsplan</b>	bodemsanering instemming saneringsplan	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Grondwateronttrekking, provinciale heffing</b>	grondwaterheffing		N1	Bedrijf
<b>Intrekken/wijzigen vergunning onttrekken grondwater of infiltreren water, schadevergoeding</b>	grondwateronttrekking schadevergoeding	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Onttrekken grondwater of infiltreren water, vergunning</b>	grondwateronttrekkingsvergunning		N1	Bedrijf
<b>Onttrekking grondwater, registratieplicht</b>	grondwateronttrekkingsvergunning registratie		N1	Bedrijf
<b>Aanleggen van kabels/leidingen in provinciale (vaar)weg, verzoek</b>	kabels- en leidingenvergunning		N1	Bedrijf
<b>Inpassingsplan windenergie, verzoek</b>	provinciaal inpassingsplan	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Bouwen over een vaarweg, vergunning en ontheffing</b>	omgevingsvergunning bouw	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Bouwen of werken openbare weg, vergunning en ontheffing</b>	veranderen weg vergunning	D2	N1	Burger/Bedrijf
<b>Milieuverslag bedrijven opstellen (PRTR)</b>	milieuverslag bedrijf		N1	Bedrijf
<b>Omgevingsvergunning voor het milieu wijzigen</b>	omgevingsvergunning milieu verandering		N1	Bedrijf
<b>Milieubeheer, gedoogbeschikking</b>	gedoogbeslissing	D2	N1	Burger/Bedrijf

Titel product	Uniforme Productnaam (UPN)	SDG code Burger	SDG code Bedrijf	Doelgroep
Omgevingsvergunning beperkte milieutoets (Obm)	beperkte milieutoets		N1	Bedrijf
Omgevingsvergunning voor het milieu aanvragen	omgevingsvergunning milieu		N1	Bedrijf
Wet milieubeheer, ontheffing	milieuontheffing		N1	Bedrijf
Activiteiten uitvoeren binnen waterwin- en grondwaterbeschermingsgebied, ontheffing of melding	waterbeschermingszone-ontheffing	D2	N1	Burger/Bedrijf
Wet natuurbescherming - ontheffing beschermde dier - en plantsoorten	beschermde dieren ontheffing	D2	N1	Burger/Bedrijf
Wet natuurbescherming, kapmelding of verzoek ontheffing houtopstanden	omgevingsvergunning kap		N1	Bedrijf
Wet natuurbescherming, ontheffing faunabeheer en schadebestrijding	faunabeheerplan		N1	Bedrijf
Wet natuurbescherming, vergunning gebieden Natura 2000	natuurgebied vergunning	D2	N1	Burger/Bedrijf
Activiteiten uitvoeren binnen stiltegebied, ontheffing	stiltegebiedontheffing		N1	Bedrijf
Geluidsbelasting, vaststelling hogere grenswaarde	geluidsbelasting grenswaarde	B8	N1	Burger/Bedrijf
Organische meststoffen, ontheffing gebruiksverbod voor experimenten	experiment gebruik meststoffen ontheffing	B8	N1	Burger/Bedrijf
Badinrichting oprichten, wijzigen of uitbreiden, melding	badinrichting	J1	N1	Burger/Bedrijf
Badinrichting legionellapreventie, informatieplicht houder	badinrichting legionellapreventie		N2	Bedrijf
Badinrichting, ontheffing voorschriften	badinrichting ontheffing		N1	Bedrijf
Wet geluidhinder, sportmotoren, ontheffing	sportmotoren geluidsontheffing	B8		Burger
Bijzonder transport over provinciale vaarweg, vergunning	vaarweggebruik	C5	N1	Burger/Bedrijf
Exceptioneel transport over een provinciale weg, ontheffing	bijzonder transportontheffing	C5	N1	Burger/Bedrijf
Verkeerstekens- en regels op een provinciale weg, ontheffing	wegenverkeerswetontheffing	C5	N1	Burger/Bedrijf
Openbaar vervoer aanbieden (concessie)	personenvervoerconcessie		P1	Bedrijf
Tijdelijk en uitzonderlijk gebruik (TUG) luchtvaartuigen, ontheffing	tijdelijk luchtvaarterrein ontheffing	C5	N1	Burger/Bedrijf
Vuurwerk ontbranden, melding of toestemming	vuurwerk toepassingsvergunning		N1	Bedrijf
Vuurwerk, opslag en verkoop	vuurwerk verkoop en opslag		N1	Bedrijf
Watervergunning	watervergunning	D2	N1	Burger/Bedrijf
Schade door uitoefening waterbeheertaak , schadevergoeding	waterbeheer schadevergoeding	D2	N1	Burger/Bedrijf
Evenementen op of aan het water	evenementenvergunning	D2	N1	Burger/Bedrijf
Wedstrijden op de weg, ontheffing	wedstrijd op de weg	D2	N1	Burger/Bedrijf
Uitweg provinciale weg	omgevingsvergunning uitweg	D2	N1	Burger/Bedrijf
Besluit over voorschot op uitkering vragen (Voorziening onverwijldde bijstand)	onverwijlddebijstandvoorziening	B9		Burger
Winning van koolwaterstoffen, eenmalige afdracht	koolwaterstoffenwinning-afdracht		N1	Bedrijf
Uniforme-saneringen-bus, melden-besluit	bodemsanering melding voornemen	D2	N2	Burger/Bedrijf
Uitzondering aanvragen bij bureau Nationale Coördinatie				





## **‘WIJ ZIJN BERENSCHOT, GRONDLEGGERS VAN VOORUITGANG’**

Nederland is continu in ontwikkeling. Maatschappelijk, economisch en organisatorisch verandert er veel. Al meer dan tachtig jaar volgen wij als adviesbureau deze ontwikkelingen op de voet en werken we aan een vooruitstrevende samenleving. De behoefte om iets fundamenteels te betekenen voor mens en maatschappij zit in onze genen. Met onze adviezen en oplossingen hebben we dan ook actief meegebouwd aan het Nederland van vandaag. Altijd op zoek naar duurzame vooruitgang.

Alles wat we doen is onderzocht, onderbouwd en vanuit meerdere invalshoeken bekeken. Zo komen we tot gefundeerde adviezen en slimme oplossingen. Die zijn op het eerste gezicht misschien niet altijd de meest voor de hand liggende. Juist deze eigenzinnigheid maakt ons uniek. Daarbij zijn we niet van symptoombestrijding. En gaan pas naar huis als het is opgelost.

### **Berenschot Groep B.V.**

Van Deventerlaan 31-51, 3528 AG Utrecht

Postbus 8039, 3503 RA Utrecht

030 2 916 916

[www.berenschot.nl](http://www.berenschot.nl)